



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación formal y comportamiento individual en los
trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL,
Miraflores, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Mauricio Rivera, Juan Carlos (ORCID: 0000-00034729-2074)

Santos Pizarro, Liliana Beatriz (ORCID: 0000-0002-1724-1746)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos la presente investigación a nuestros padres, por su apoyo incondicional en todo el proceso de nuestra carrera profesional, también a todas las personas que contribuyeron de alguna u otra forma con su apoyo y estima hacia nuestra persona.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos cumplir nuestro objetivo, a todos nuestros docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes nos orientaron y compartieron sus conocimientos en nuestra etapa de formación profesional, de manera especial a nuestra asesora Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra por la paciencia y experiencia en el proceso del desarrollo de nuestra investigación; asimismo, al gerente José Manuel Tirado Ponce por el apoyo en la ejecución de la presente investigación en la empresa Peruana de Inteligencia Comercial E. I. R. L.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS.....	61

Índice de tablas

Tabla 01 - Distribución de frecuencia de la comunicación formal	30
Tabla 02 - Distribución de frecuencia de la comunicación descendente.....	31
Tabla 03 - Distribución de frecuencia de la comunicación ascendente.....	32
Tabla 04 - Distribución de frecuencia de la comunicación horizontal	33
Tabla 05 - Distribución de frecuencia del comportamiento individual	34
Tabla 06 - Distribución de frecuencia de la personalidad.....	35
Tabla 07 - Distribución de frecuencia de la actitud.....	36
Tabla 08 - Distribución de frecuencia de la percepción	37
Tabla 09 - Distribución de frecuencia del aprendizaje	38
Tabla 10 - Distribución de frecuencia de la motivación.....	39
Tabla 11 - Grado de relación coeficiente de correlación de Rho Spearman	40
Tabla 12 - Correlación entre la comunicación formal y comportamiento individual	41
Tabla 13 - Correlación entre la comunicación descendente y comportamiento individual...	43
Tabla 14 - Correlación entre la comunicación ascendente y comportamiento individual.....	44
Tabla 15 - Correlación entre la comunicación horizontal y comportamiento individual	45

Índice de gráficos y figuras

Figura 01 - Diagrama de barras de la variable comunicación formal.....	30
Figura 02 - Diagrama de barras de la variable comunicación descendente	31
Figura 03 - Diagrama de barras de la variable comunicación ascendente	32
Figura 04 - Diagrama de barras de la variable comunicación horizontal	33
Figura 05 - Diagrama de barras de la variable comportamiento individual	34
Figura 06 - Diagrama de barras de la dimensión personalidad.....	35
Figura 07 - Diagrama de barras de la dimensión actitud.....	36
Figura 08 - Diagrama de barras de la dimensión percepción	37
Figura 09 - Diagrama de barras de la dimensión aprendizaje	38
Figura 10 - Diagrama de barras de la dimensión motivación.....	39

Resumen

Esta investigación titulada comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, tuvo como objetivo general en determinar la relación que existe entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Esta investigación es de tipo básica de nivel descriptivo correlacional, se empleó un diseño No experimental - transversal con un enfoque cuantitativo, se empleó la encuesta para la recolección de datos considerando como población al personal administrativo y operativo de la sede de Miraflores de 65 colaboradores, los datos fueron examinados empleando la estadística inferencial, considerando el coeficiente de correlación de Spearman de 0.692 con una significancia de $0.000 \leq 0.05$. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable, entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

Palabras clave: Comunicación formal, comportamiento individual, teoría del comportamiento, percepción, actitud.

Abstract

This research entitled formal communication and the individual behavior of the workers of the Peruvian company of Commercial Intelligence EIRL, Miraflores, 2021, had the general objective of determining the relationship that exists between formal communication and the individual behavior of the workers of the Peruvian company of Commercial Intelligence EIRL, Miraflores, 2021. It is an applied research of a descriptive correlational level, a non-experimental - cross-sectional design was used with a quantitative approach, the survey was used to collect data considering as population the administrative and operational personnel of the Miraflores headquarters of 65 collaborators, the data were examined using inferential statistics, considering the Spearman correlation coefficient of 0.692 with a significance of $0.000 \leq 0.05$. It was concluded that there is a considerable positive correlation between formal communication and the individual behavior of the workers of the Peruvian company of Commercial Intelligence EIRL, Miraflores, 2021.

Keywords: Formal communication, individual behavior, theory of behavior, perception, attitude.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las empresas están con la inquietud en como poder gestionar una buena comunicación en la organización, evidenciando que en algunas compañías implementaron un modelo de comunicación que acceda a consolidar una conversación activo y perseverante con su personal. Según la asociación directiva de la comunicación (DIRCOM) en España, hizo referencia a un estudio sobre el cuidado de la comunicación interna en las empresas con el fin de convertirla en una guía de referencia para todas las empresas que desean mejorar su comunicación interna, donde hace relevancia el sentido de la escucha de las personas. De esta manera, si las empresas no prevalecen una buena comunicación, esto impactaría en el desarrollo y comportamiento en los trabajadores, en su actitud, efectividad, motivación, desempeño laboral en la organización.

En España (Martínez-Casasola, 2020) en el artículo científico “Comunicación formal: que es y cuáles son sus características”, nos refiere que la comunicación formal es un estilo de comunicación en las organizaciones de manera educada y limpia entre la jerarquía organizacional dándose de manera escrita y hablada, frecuentemente se da a través de un emisor y un receptor, esto implica utilizar medios digitales y escritos en la organización prevaleciendo la comunicación formal entre ellos; de manera que la comunicación ascendente, descendente, horizontal y diagonal nos permitan mantener una comunicación estándar en todos los procesos de comunicación en la organización; asimismo, evitar errores en los procedimientos dejando documentos grabados de manera física y virtual que puedan ser evidenciados en cualquier lugar.

En el artículo científico en España (Martínez-Casasola, 2020), “Comportamiento organizacional: características de este campo de estudio”, lo define al comportamiento individual como micro, que es el proceder o conducta del individuo en una organización, esto conlleva a perfeccionar los procesos siendo más eficiente en los niveles jerárquicos de la organización, en tal sentido esto nos permite tener un nivel máximo de cumplimiento e indicios de la forma de actuar del individuo.

A nivel nacional, en Perú existen empresas que prevalecen la importancia de manejar bien los procesos de una comunicación formal para transmitir al personal de una manera correcta y efectiva llevando a cabo el protocolo que exige la norma. Según la directora de la consultora BW Pulso CI (Gisella Moroder), indicó sobre la realidad de las organizaciones en el Perú que están viviendo épocas de cambios constantes, tienen la urgencia de readaptarse y reinventarse. De una encuesta elaborada con la participación de 200 organizaciones de más de 1,000 trabajadores a nivel nacional, los resultados concuerdan en que la comunicación interna necesita concentrarse en construir cultura, alinear a los colaboradores a la estrategia del negocio e impulsar la transformación empresarial. En el resultado de esta encuesta, se dijo que el rol de la CI abarca hacia todas las empresas, la cual se pone al servicio facilitando los materiales para llevar a cabo el cambio para la subsistencia de la realidad. Por lo tanto, la CI produce conexión y unión, aplicando los medios de comunicación que inspiren la participación, generando actualización sobre temas contemporáneos en la que vive las organizaciones, fortificando a los líderes y sus equipos de trabajo para que la comunicación entre ellos sea de manera fluida en función a sus objetivos en común.

A nivel local, Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, está ubicada en el distrito de Miraflores, cuenta con 114 trabajadores, es una empresa colaboradora de Niubiz. Además que se encarga de realizar ventas a nivel de Lima y provincias que inició su actividad económica en enero 2020, en donde se pudo observar la realidad problemática conforme al incremento del personal en la empresa que va evidenciando la falta de comunicación entre las áreas administrativas y de operaciones, al demostrar que no se está cumpliendo con los requerimientos que determina la empresa, ya sea por envío de reportes o de tipo documentario, el incumplimiento de las normas y el buen uso de los procesos de información, la cual, a raíz de ello, impacta en el comportamiento del trabajador demostrando incomodidad al no tener la información oportuna o en el momento correcto.

La realidad problemática antes mencionada se formuló el problema general: ¿qué relación existe entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021?; de la misma manera se formularon tres problemas específicos, primer problema específico: ¿qué relación existe entre la comunicación descendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021?, segundo problema específico: ¿qué relación existe entre la comunicación ascendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021?; tercer problema específico: ¿qué relación existe entre la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021?

En esta investigación su **justificación es teórica** por la colección de datos que se sustenta en las teorías y tesis de las variables comunicación formal y comportamiento individual. Según (Bernal 2010) es el debatir un tema específico y desgranando, contrastando los conocimientos a su máxima expresión. (pág. 106).

Es **justificación práctica**, por motivo que esta investigación será presentada ante el gerente general de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, para la disposición y aplicación a base de la hipótesis expuesta, considerando por intermedio de ello, la mejora en la organización. Según (Bernal 2010) considera Justificación práctica cuando se asiste a solucionar un problema. (pág. 106).

Es **justificación social**, porque este estudio contribuirá hacia los trabajadores, clientes u otras empresas serán beneficiadas con una mejor comunicación formal. Según (Hernández 2014) las investigaciones se realizan con un fin social no personal. (pág. 40)

Y finalmente la **justificación metodológica**, se basa en la elaboración de instrumentos medibles como el cuestionario, la cual se midió tanto en la primera y segunda variable de esta investigación, para ello se comprobó y verificó por un grupo de expertos. Se lleva a cabo la medición con el proceso estadístico SPSS, la cual se evidenciará su confiabilidad.

Este estudio se ve evidenciado en el siguiente objetivo general orientado en: determinar la relación que existe entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Teniendo como primer objetivo específico en: determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el comportamiento individual de los

trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Como segundo objetivo específico en: determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Como tercer objetivo específico en: determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

La hipótesis general de este estudio se estableció que existe relación directa entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Teniendo como primera hipótesis específica: existe relación directa entre la comunicación descendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Como segunda hipótesis específica: existe relación directa entre la comunicación ascendente y el comportamiento individual de los trabajadores de Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Como tercera hipótesis específica: existe relación directa entre la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios efectuados con anticipación que se relaciona a las variantes de nuestro caso, a nivel internacional tenemos a Peraza (2018), tesis “Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED”, objetivo tuvo en reforzar la comunicación interna y formal del colegio Class IED en Bogotá D.C.; para la indagación se consideró la encuesta trabajada con la participación de personal administrativo del plantel con una cantidad de 34 docentes. En cuanto a la metodología se usó en enfoque cualitativo para analizar la realidad problemática a indagar y en ello manifestar las hipótesis que admiten entender y alterar a mejorar el problema observado. La conclusión se transformó en propuesta para la institución dando a prevalecer los procesos de comunicación organizacional interna y formal, teniendo en cuenta una comunicación de manera estructurada para llevar a cabo el desarrollo para una mejor gestión dentro del plantel.

Según Ochoa (2019), en su investigación “Comunicación efectiva y comportamiento organizacional, indagación realizada con trabajadores del departamento de división cuartos de los hostales del Instituto de recreación para trabajadores de la empresa privada de Guatemala IRTRA, San Martin Zapotitlán Retalhuleu; con su finalidad general en establecer la dominio de la comunicación efectiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores encuestados, consideró a una población por 20 trabajadores, el estudio fue de modelo descriptivo. Se determinó que todo el personal de la organización debe tener la responsabilidad en todo el proceso de gestión de manera recíproca entre todo el personal de acuerdo con las funciones que desempeñen teniendo en cuenta de igual manera la comunicación en la organización.

De igual manera Cruz (2017), en su tesis “La comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato”, con la finalidad de definir los mecanismos de comunicación interna relacionada al rendimiento en la empresa Industrial Catedral S.A. de la ciudad de Ambato. El tipo de investigación fue descriptivo- exploratorio – correlacional. La indagación se trabajó con una población de 157 colaboradores, se empleó el método de encuesta y el instrumento como cuestionario. Se concluyó que la comunicación formal es muy importante en la organización ya que tiene como resultado y se muestra en la productividad en los trabajadores.

Por otro lado, Moyón (2019), con su investigación “Gestión de la comunicación Interna en la entidad educativa Estero Salado Fe y Alegría y su incidencia en el clima laboral de la institución”; con la finalidad en examinar el movimiento de la gestión de la comunicación formal de la entidad educativa y su coincidencia en el clima laboral en Ecuador, el modelo de indagación fue descriptiva, no experimental-transaccional, su instrumento fue la encuesta; se consideró una población de 21 personas para resolver la investigación. Se concluyó que la comunicación interna es efectiva en la unidad educativa, mostrando eficiencia en la comunicación descendente y horizontal.

En cuanto a investigaciones nacionales tenemos a Carpio (2017), en su estudio nombrada “La comunicación en la organización en los trabajadores de la empresa Narca SAC”, como finalidad fue saber el horizonte de la comunicación organizacional en la empresa manufactura Narca SAC, se consideró una población por 80 trabajadores de la empresa, su muestra fue no probabilística, tuvo un total de 80 trabajadores de la

compañía. Se concluyó en que existe niveles bajos en comunicación organizacional en los trabajadores de la compañía.

Además, Ventura (2018), en su estudio “Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo Santiago de Surco”, estableció como principal objetivo definir la conexión entre las dos variables, su análisis fue no experimental - transversal, el bosquejo fue descriptivo y correlacional. En este estudio se realizó con 185 colaboradores y una muestra con 85 personas. Se determinó que los resultados obtenidos en conexión al objetivo general existen una conexión relevante moderada entre sus dos variables.

De igual manera, Llachua (2019), con su finalidad en diagnosticar el horizonte de comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa técnica ingenieros en la sede de Breña en el semestre del 2019; su enfoque fue cuantitativo - descriptivo. Tuvo como población contar con 85 trabajadores para realizar la investigación, la técnica que se aplicó fue la encuesta. Se concluyó de una manera predominante que la comunicación en la empresa no se maneja de manera apropiada ni conveniente para los trabajadores en la organización.

También Ríos (2020), en su indagación “Eficacia de la comunicación descendente en colaboradores de McDonald’s, Lima”; su objetivo fue en explicar la eficacia de la comunicación descendente en la organización; el tipo del estudio fue básica, el modelo fue no experimental- transversal. Utilizó la encuesta como técnica para el desarrollo de la indagación, tuvo una población de 1063 tomando la muestra 319 trabajadores. Se

determinó a base de los resultados, evidencia la relación entre la teoría de la contingencia y la eficacia de la comunicación descendente en la organización.

Según Mendoza (2019), en su tesis “La Valoración de la comunicación interna ascendente y el engagement laboral en los colaboradores de la empresa privada Fractal, Lima”, su finalidad fue en establecer la conexión entre las dos variables. Su enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo, modelo no experimental con la escala de Likert, teniendo una población de 70 trabajadores para llevar a cabo dicha investigación fue con la encuesta. Se definió que hay conexión entre las dos variables.

En el artículo científico de Papic (2019), sobre “Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile”, da a conocer cómo mejorar la comunicación interna en los establecimientos municipalizados, tiene el fin de explicar las muestras de comunicación para ser aplicadas con proyección al cumplimiento de la administración estudiantil de la sociedad educacional municipalizado en Chile. Este artículo consideró en un encuadre mixto exploratorio y descriptivo con 22 establecimientos, dando a conocer la ejecución y aplicación del personal sobre la comunicación formal, descendente, ascendente y horizontal para el cumplimiento sobre la gestión en la organización educativa.

También Valle (2014), en su artículo científico “La investigación en comunicación organizacional en Antioquia-Colombia”, la comunicación organizacional es el campo del conocimiento que analiza el intercambio de mensajes hacia el interior y exterior entre diferentes entes corporativos, también menciona que la comunicación organizacional es un proceso social y una habilidad profesional que conoce un grupo de actitudes,

habilidades, actividades y técnicas. Las funciones se basan primeramente al manejo de la imagen de la compañía; la segunda, hacer que la compañía sea más cohesionada y la tercera consolidar la sobrevivencia de esta. En este sentido el ámbito interno debe integrar a todo el personal, diagnosticar, evaluar el clima laboral y modernizar los valores de la cultura organizacional. De acuerdo con la colocación de la compañía y del profesional en ella se poseerá desempeño estratégico que tendría un esquema para marcar y decidir lo táctico y operativo, mientras que las funciones operativas serían más el desarrollo de mensajes y piezas de la comunicación en todo el ámbito.

De tesis a nivel internacional tenemos a González (2021), en su método ejecutado con asesores de venta de una compañía de suministros de construcción y el hogar en Quetzaltenango, tuvo como fin principal determinar la conexión entre las dos variables, el estudio fue de tipo cuantitativo con método descriptivo, con una muestra de 50 asesores. Se concluyó en definir la existencia de la primera y segunda variable, dando la importancia en establecer de manera idónea y correcta el procedimiento de sus funciones con los trabajadores dentro de la organización.

Tenemos a nivel nacional Adrianzen (2018), con su tesis titulada “El comportamiento organizacional y su relación con la evaluación de desempeño en los colaboradores de la empresa S3A Trading SAC en Villa María del Triunfo”, con su propósito final en definir la conexión entre la primera variable y la segunda. Aplicaron el tipo de investigación básico, observacional; diseño no experimental, aplicó un modelo a 30 colaboradores, emplearon un cuestionario de tipo Likert considerando 48 preguntas para ambas variables. Se llegó a la conclusión por la investigación que la primera variable repercute de manera importante en la evaluación de desempeño.

De igual manera Tejada (2019), en su tesis que tiene como título “Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área de contact center de Lince”, plantearon como finalidad: Definir la conexión entre ambas variables; la indagación se concretó con un planteamiento cualitativo, con diseño no experimental, su muestra fue de 136 trabajadores de entidades financieras. Se concluyó que hay conexión entre ambas variables en la compañía, lo que representa para la empresa un importante resultado en el manejo de los recursos, objetivos y planes para la compañía, asimismo, para los integrantes que la componen.

De igual manera Acosta (2017), en su tesis titulada “Los factores del comportamiento organizacional en relación con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la empresa Scargo Security S.A.C. Lima”, con su finalidad de comprobar el nivel de conexión sobre la existencia entre las dos variables, utilizó un diseño no experimental, de modelo correlacional, transaccional y su enfoque fue cuantitativo. Su población fue de 114 trabajadores, se utilizó encuesta. Se determinó que hay la conexión entre las dos variables.

Además, Espejo (2018), en su tesis titulada “La Gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huaura, su finalidad fue en definir la influencia que se haya entre las dos variables. Del tipo de estudio aplicada, utilizó el bosquejo no experimental transaccional descriptivo correlacional, con una participación de 190 colaboradores. Se dedujo que la planeación administrativa actúa en el comportamiento organizacional, al no tener una adecuada planificación no se obtienen los objetivos estratégicos de la compañía. Políticas, se puede diagnosticar lo que se desea más adelante, tomando nuevamente que la

planeación administrativa es muy importante en las compañías, obteniendo un mejor comportamiento en la organización.

Por otro lado, Francisco (2018), en su estudio “El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe pueblo, Huacho”, con su objetivo planteado en determinar cómo influye en ambas variables en la organización. El bosquejo fue no experimental – transeccional – correlacional, fue enfoque cualitativo y cuantitativo, con una población de 181 trabajadores, la técnica para la investigación utilizó la encuesta, por cuestionario estructurado de 12 preguntas. Se llegó a la conclusión que las tres dimensiones del comportamiento organizacional tienen una relación entre las dos variables.

En el artículo científico de Arredondo, Vásquez y de la Garza (2018) sobre “Modelo de análisis estructural del comportamiento ciudadano organizacional: el caso de las empresas industriales del noreste de México”; se basó en hallar la relación de la influencia entre los factores de la responsabilidad social empresarial, las actitudes ciudadanas y la transparencia con el elemento del comportamiento ciudadano organizacional viendo si estos tienen una influencia positiva y significativa. En esta investigación se tomó una muestra total de 213 trabajadores de 12 empresas industriales diferentes, utilizando una encuesta con un formato de escala de Likert. En conclusión, la responsabilidad social empresarial fue el factor que influyó en el elemento del comportamiento del ciudadano organizacional de manera positiva y directa en contraste con los otros dos factores que influyeron indirectamente con él y a su vez se influyeron entre sí potenciando a la responsabilidad social empresarial en el trabajador. Sin embargo, y a pesar de los resultados positivos, la limitante de este estudio se basó en la

falta de extensión de la investigación en empresas con responsabilidad social empresarial para medir con más precisión los efectos de los factores de esta investigación.

En el artículo de Molina, Briones, Arteaga (2016) sobre “El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas”; trata de la determinación y aproximación del comportamiento organizacional como la base de la eficacia y eficiencia de las empresas, dando a entender que ésta mantiene como componente esencial al trabajador y las actitudes y aptitudes positivas como la motivación, la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia al grupo laboral que este le impregna en su labor y comparte en su clima laboral. Además, enfatizan que para el logro de una correcta gestión organizacional es necesario la fomentación de actitudes y aptitudes al colectivo laboral encaminando el cambio positivo del comportamiento del trabajador. Como conclusión, el comportamiento organizacional es determinado por el trabajador y el clima armónico que influye en el primero dándole aptitudes y actitudes y que estos se ven influenciado por las tomas de decisiones de las empresas en cuanto a la implementación de la educación cultural y un buen ambiente social, que como resultado traen consigo el implemento de una productividad positiva a las empresas.

Las siguientes teorías que sustentan el presente estudio de comunicación formal en los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. La teoría burocrática de Weber citada por Sy Corvo (2020), refiere a la teoría burocrática como el proceso y la estructura administrativa de una compañía. También se relaciona con los métodos y políticas para concluir la complejidad de las actividades de una

compañía, como una de sus características menciona a la comunicación formal como la burocracia de depender de una serie de informes, notas, documentos, fundamentalmente de cualquier forma de comunicación escrita, también una de sus ventajas es la toma de decisiones entregadas por sus gerentes inmediatos y a los gerentes sobre ellos de acuerdo con la jerarquía de la compañía.

La teoría de la comunicación propuesta por Aristóteles y citada por Mejía (2019), en su libro “Teoría de la comunicación: principios, componentes e historia”, sostiene que la comunicación se da por medio de reacciones, cambios físicos, lenguaje corporal, la respiración, entre otros, establece que es un medio para la existencia del ser humano brindando información acerca de la asistencia y permanencia. Además, considera que todo el proceso de toda la comunicación es bien antiguo, teniendo como lugar en la antigua Grecia y Roma. Entre los tipos de comunicación indica la comunicación verbal, no verbal y la visual, así como en toda teoría de la administración, esta tiene como barrera principal el ruido, siendo una barrera común para la comunicación efectiva y la falta de confirmación por parte del receptor, cuando no se confirma esta recepción es común encontrar que tanto el emisor como el receptor no comparten el canal de la misma información, siendo estas dos barreras las más importantes.

En el mismo sentido Ladino (2017), en su libro “Teorías de la comunicación”, define a la comunicación organizacional como el intercambio constante de información dentro de la compañía a nivel estructural dándose el flujo de información al interior de la compañía, entonces bajo este panorama propone tres metodologías para la comunicación organizacional, la primera operacional, la segunda reglamentar y la tercera las relaciones públicas, también conceptúan a la comunicación organizacional desde un

punto de vista de relación directa por medio del sujeto y el objeto basada en una apreciación dependiendo de los principios de la moral, ética y cultura de cada individuo de la compañía. Como principal objetivo es la de transmitir un mensaje para que transmita lo que el individuo desee, centrando la comunicación de manera eficaz para cooperar con otros que permita la satisfacción del deber completo, también a través de la comunicación ascendente el colaborador manifieste a su superior inmediato sus necesidades de aprecio y reconocimiento hacia sus compañeros y compañía.

Por otro lado Kreps (1995) citada por Lizarazo (2016), la comunicación organizacional es la forma de recolectar información importante de la compañía siendo el corazón la esencia la fuerza dominante dentro de la empresa, también se comprende como un conjunto de métodos y tareas orientadas a permitir aligerar el trayecto de los mensajes entre los miembros de la compañía, entre el modelo más importante destaca a la comunicación descendente que fluye desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir la comunicación van desde el superior hasta el subordinado basándose en cinco principios fundamentales como son el adiestramiento, aclaración, asesoría, la puesta en marcha y por último la retroalimentación de las tareas.

Andrade (2005) en su libro “Comunicación organizacional interna: proceso disciplina y técnica”, define a la comunicación primero como proceso social al conjunto totalizado de mensajes que interactúan entre los integrantes de una compañía aplicando una gran variedad de canales, segundo como una disciplina, que estudia la forma en que se dan los métodos dentro de las compañías, tercero como un conjunto de técnicas y tareas, que se genera a través de la indagación del método de comunicación en la compañía que sirven como desarrollo de estrategias encaminadas a agilizar el flujo de

los mensajes entre los miembros de la compañía, destaca a la comunicación horizontal como el flujo del canal de comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico sea de una misma área o un departamento distinto de la compañía.

Las siguientes teorías que sustentan el presente estudio de comportamiento organizacional en los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. La teoría del comportamiento en la administración de Maslow citada por Maldonado (2017), define al comportamiento como unidad consciente formada por seres conscientes que funcionan para lograr los objetivos trazados, también indica que es el estudio del conocimiento en el comportamiento del ser humano de forma individual y grupal. También el CO ayuda a que los altos directivos observen sobre los comportamientos dentro de la organización facilitando de esta manera la comprensión y complejidad en las relaciones interpersonales de los integrantes de la compañía. Primero resalta el comportamiento del individuo donde prioriza el entorno es decir los elementos fuera de la organización como son los proveedores, la tecnología, el gobierno, entre otros y segundo resalta la estructura de la empresa lo cual se va definiendo sobre el saber y entender acerca de los principios de cómo funciona la estructura organizacional.

También Robbins (2004), en su libro “Comportamiento organizacional: teoría y práctica”, sostiene que el comportamiento organizacional es un área de estudio que explora el impacto en el individuo, grupos y estructuras dentro de las compañías, con la finalidad de aplicar el conocimiento adquirido para mejorar la eficacia de esta. Diremos que el CO se ocupa de estudiar lo que la gente hace y la manera en que este último influye en el desempeño del individuo, el CO se ocupa también de las situaciones en relación con el empleo, que no debe causarnos sorpresa cuando se enfatiza el

comportamiento con los puestos de trabajo, el desempeño del colaborador, y la productividad. Existe también un acuerdo sobre los componentes que conforman un área que es del CO aun considerando que hay un debate relativo de cada uno, se considera al parecer que hay acuerdos generales en que el CO incluye tópicos como motivación, comportamiento y liderazgo. Cada uno de nosotros también es un estudioso del CO observamos las acciones de otras personas y tratamos de interpretar lo que uno ve, preguntándose porque se compromete con este tipo de comportamiento inclusive tratando de predecir en diferentes situaciones (p.9)

En el mismo sentido Alvarado (2017), en su libro “Comportamiento organizacional”, define al CO como el estudio que investiga el efecto de los individuos, grupos y la estructura en la manera de actuar en la compañía, con el propósito de mejorar el desempeño de esta. Como utilidad del CO pone mayor énfasis en los recursos tangible e intangibles convirtiéndola en una ventaja bastante competitiva que hace exitosa en una compañía; entre los recursos tangibles más importantes se encuentra el fortalecimiento de los procesos de toma de decisiones, alinear la estructura organizacional de acuerdo al perfil del personal que ocupa el puesto y la manera de convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades, mientras que los recursos intangibles más importantes está en agrupar las ideas y conocimientos para fortalecer las capacidades medulares, crear las condiciones necesarias para perfeccionar el nivel de vida en la compañía y son fuente de energía para consolidar el cambio en la compañía. El CO individual visualiza al individuo como parte integrante de la fuerza laboral de la organización con una serie de características como: edad, sexo, estado civil, personalidad, actitud, experiencia, destrezas, habilidades y posición jerárquica, estos

puntos repercuten directamente en la colaboración e influencia en todo el proceso de toma de decisiones. Ahora la rama de mayor incidencia en el CO es la administración que se encarga de los recursos humanos, de esta manera se garantiza que el personal a bordo aporta su talento con el fin de alcanzar los objetivos planteados, por el ello se implementan enfoques que ayuden a la administración con el estudio, entre ellos tenemos la administración por competencias, conocimiento, valores, desarrollo organizacional, empowerment, coaching, mentoring, implacement, benchmarking y el outplacement.

Por otro lado, Luthans (2008) en su libro "Comportamiento organizacional", se enfoca en estudiar al individuo de varias maneras en base a las teorías cognitivas, conductistas y cognitivas sociales. La primera marco cognitivo, destaca los aspectos positivos y de libre albedrio del comportamiento humano y emplea opinión como expectativa, demanda e intención. Utiliza la cognición como unidad básica para el acto de conocer los elementos de información bajo este marco las cogniciones predeterminan al comportamiento y constituyen aportes al pensamiento, la percepción y la resolución de problemas. El segundo marco conductista, destacan la importancia de tratar con comportamientos observables en el lugar de la mente esquiva, el enfoque ayuda a explicar los reflejos físicos; por ejemplo, cuando una persona se golpee debajo de la rótula, la persona extenderá la parte inferior de la pierna, concluyendo que el comportamiento es una función de su entorno contingente. El tercer marco social cognitivo, su enfoque se trata en integrar las aportaciones de los dos enfoques anteriores y ayuda como base para un enfoque basado en la evidencia de la compañía concluyendo que el individuo y la situación ambiental no funcionan por separado, pero, si se junta con

el comportamiento en sí mismo, interactúan recíprocamente para definir el comportamiento dentro de la compañía.

Chiavenato (2009), El CO explica el estudio del comportamiento del individuo en las empresas. La conducta individual es muy importante en el desempeño de toda persona que se relaciona con las empresas, creando tareas, actividades, para compartirlas en un determinado grupo, asimismo, el autor explica el campo de comportamiento organizacional es importante para contar con las políticas y normas. Cabe mencionar que el autor define totalmente diferente al comportamiento grupal. El comportamiento individual abarca mucho el tema de los valores, ética y responsabilidad y por ello dirigen el camino de una compañía obteniendo los resultados esperados. Los valores culturales en una organización acompañada con los valores éticos del individuo ayudan a que se logre los objetivos de la empresa a largo plazo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Las investigaciones de tipo básica, busca acrecentar los acontecimientos teóricos para el desarrollo de una investigación, brindando información de gran utilidad práctica pero que no es de manera inmediata, primero se debe recopilar la data para enriquecer el acontecimiento (Valderrama, 2015). En tal sentido, la presente investigación fue de tipo básica, porque se espera adicionar información científica respecto a las variables de estudio. Esto no quiere decir que estén desligadas de la práctica o que sus resultados no vayan a ser empleados para fines concretos en un futuro.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, este enfoque es aquel conjunto de procesos en la cual se usa en la recopilación y estudio de datos numéricos mediante métodos estadísticos con la finalidad de obtener resultados de hipótesis probadas (Hernández, Fernández y Baptista, et al., 2014, p.104).

Diseño de la investigación

La presente investigación fue un diseño no experimental-transversal, significa que las dos variables de la investigación no son manoseadas ni sobre utilizadas por el investigador, la cual es medible en un determinado momento de tiempo (Valderrama, 2015). El fin de esta investigación es en estudiar los fenómenos en su originalidad.

La presente investigación fue de nivel descriptivo correlacional. Descriptivo en representación al detalle de las particularidades y los atributos más resaltantes de una

acción cuanto se pretende analizar (Hernández, Fernández, et al., 2014 p. 92). Es correlacional, porque su finalidad es en diagnosticar el nivel de correlación que hay entre la comunicación formal y el comportamiento individual en los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, (Hernández, Fernández, et al., 2014, p.93).

3.2. Variables y operacionalización

Esta investigación está basada por dos variables, teniendo en cuenta la primera variable de comunicación formal y la segunda variable de comportamiento individual como empresa a indagar Peruana de Inteligencia Comercial EIRL.

Variable 1. Comunicación formal

Definición conceptual

Según Chiavenato (2009, pág. 321), la comunicación formal es el canal que brota dentro de una serie de mando o responsabilidad determinada por la compañía.

Definición operacional

En esta investigación, las variables son de tipo cuantitativo. En este enfoque el investigador emplea sus métodos para distinguir la evidencia de las hipótesis planteadas en un marco en singular o para proporcionar pruebas referentes a la investigación que se realiza. (Fernández, Hernández y Baptista, 2014). Según Chiavenato (2009), la comunicación formal tiene las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Comunicación descendente

Según Chiavenato (2009 pág. 321), es la comunicación desde la gerencia general hacia diversas áreas de la organización. Entre sus indicadores destacan: establecimiento de objetivos y estrategias, instrucciones para el trabajo, prácticas y procedimientos, realimentación sobre el desempeño, adoctrinamiento.

Dimensión 2. Comunicación ascendente

Según Chiavenato (2009 pág. 322), define a la comunicación ascendente desde el nivel más bajo hasta el mando alto de una compañía. Entre sus indicadores destacan: problemas y excepciones, sugerencias para perfeccionar, informes de desempeño, información contable y financiera.

Dimensión 3. Comunicación horizontal

Según Chiavenato (2009 pág. 323), es el mensaje dirigido entre los trabajadores de un mismo nivel en una organización. Entre ellos destacan: solución de problemas intradepartamentales, coordinación interdepartamental, asesoría del staff para los departamentos de línea.

Variable2. Comportamiento individual

Definición conceptual

Según Chiavenato (2009 pág. 209), es sobre el comportamiento del individuo, en ellos implica la personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación.

Definición operacional

En esta investigación, las variables son de tipo cuantitativo. En este enfoque el investigador emplea sus métodos para identificar la evidencia de las hipótesis planteadas, para proporcionar pruebas referentes a la investigación que se realiza. (Fernández, Hernández y Baptista, 2014). Según Chiavenato (2009), el comportamiento individual tiene las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Personalidad

Según Chiavenato (2009 pág. 183), define a la personalidad como el desenvolvimiento del individuo en una organización. Entre sus indicadores tenemos: ajuste emocional, afabilidad, simpatía. Sentido de la responsabilidad, apertura e interés.

Dimensión 2. Actitudes

Según Chiavenato (2009 pág. 213), define como una decisión poderosa de influencia en las personas en una compañía. Entre sus indicadores tenemos: comportamiento, afectividad, cognoscitivo.

Dimensión 3. Percepción

Según Chiavenato (2009 pág. 214), las percepciones ocurren a través de los cinco sentidos. Entre sus indicadores tenemos: atención, sensación, selectividad.

Dimensión 4. Aprendizaje

Según Chiavenato (2009 pág. 154), define como el descubrimiento del talento adquirido durante toda su vida. Entre sus indicadores tenemos: capacidades, conocimiento, habilidades, competencias.

Dimensión 5. Motivación

Según Chiavenato (2009 pág. 236), define a la motivación como el deseo y la necesidad de superación individual dentro de una compañía. Entre sus indicadores tenemos: metas y objetivos, intensidad, persistencia, deseo y satisfacción, impulso, salarios e incentivos.

Escala de medición

La Escala de medición utilizada la escala de Likert. Según (Fernández, Hernández y Baptista 2014) menciona, en dirección estricto como medición ordinal; aunque, es común trabajar como intervalo (p. 243).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Valderrama (2015), hace referencia a un grupo limitado e ilimitado de componentes con similitud de características, las mismas que pueden ser examinadas (p.182). Según (Arias, Villasís y Miranda 2016, p.203) la población es un universo de un delimitado método o población, que se conforma por un grupo de personas, animales, empresas, etcétera, con acceso para llevar una investigación sobre un problema en específico. En este estudio se consideró una población de 114 trabajadores de la compañía Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

Criterios de Inclusión

Se consideró a los colaboradores que gestionan áreas operativas y administrativas de la compañía Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, 2021, conveniente al estudio de esta investigación.

Muestra

La muestra se refiere al subconjunto del universo, donde se limita el universo para expandir los resultados y entablar variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.174). El presente trabajo de investigación se efectuó con un muestreo probabilístico al azar de 65 colaboradores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, (ver anexo 3).

Muestreo

En la presente investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Este tipo de muestreo se basa en elegir de manera al azar a los individuos de la muestra a investigar, no se toma en cuenta la jerarquía de los colaboradores.

Unidad de análisis

Se tuvo como unidad de análisis a 65 trabajadores de la compañía Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, con el enfoque de (Valderrama, 2015, p. 194) indica que son las diferentes formas y técnicas usadas para recolectar información para posteriormente probar el objeto de estudio.

Encuesta

Procedimiento de indagación que representa la búsqueda al estudio de la exploración, por lo que está puesta a un elemento científico de indagación” (López y Fachelli, 2015. pág.14). La encuesta es el método que en común se utiliza para la recopilación de data de determinada población. Se usa extensamente por distintas organizaciones, entidades y diversos ambientes de sabiduría, permitiendo aprovechar información para transferirlos (Frances, et al., 2016).

Instrumento

Según Valderrama (2015), son recursos para aplicar con el propósito de recopilar toda la indagación de la investigación que se destinará. Puede estar conformado por test, cuestionarios, formularios o escalas de actitudes como Likert, etc. En el presente trabajo de investigación se utilizó el cuestionario para recabar la información, con alternativas de respuesta según la escala de Likert, con estas para marcar.

5 = Siempre

4 = Caso siempre

3 = A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

Cuestionario

Están conformados por una serie de interrogantes referente a la variable o variables que se desea investigar que están sujetas a medición, según Fernández, Hernández y Baptista (2014). El cuestionario es un instrumento proveniente de una fuente de primera que recaba la información, conteniendo un grupo de preguntas con la finalidad de poder obtener data de los que participan en la encuesta, según Pino (2018). En el presente estudio el instrumento considerado para recabar datos fue el cuestionario, compuesto de 34 ítems, 14 ítems direccionados para medir la comunicación formal y 20 ítems direccionados para medir el comportamiento individual, (ver anexo 2).

Validez

Describe el grado que una herramienta calibra la variable que se desea calcular (Fernández, Hernández y Baptista, 2014, pág.200). En el presente estudio se aplicó la validez de contenido, mediante el juicio de 4 expertos de la materia de la Universidad Cesar Vallejo, entre otros (Ver anexo 4).

Confiabilidad

Consiste en realizar el cálculo de la misma muestra repetidas veces y el resultado que se obtiene sea igual al original (Hernández Sampieri 2014 pág.200).

Hay varias técnicas para valorar la confiabilidad de una herramienta de medición. Todos usan técnicas y formulación que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría están entre cero y uno, donde el coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque

el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. En esta investigación se usó el Alfa de Cronbach, permitiéndonos confirmar la confiabilidad de consistencia del instrumento, obteniendo el nivel de confiabilidad de la primera variable con ,937 y de la segunda variable con ,963 puntos (ver anexo 5).

3.5. Procedimientos

En esta investigación la recopilación de datos fue de forma virtual, obligados a prevalecer el protocolo por el estado de emergencia, respetando el aislamiento social y las aglomeraciones, reuniones; para ello, se realizó las coordinaciones previas obteniendo el consentimiento del gerente general de la organización. Se aplicó el cuestionario en google forms cuyo link fue mandado por correo electrónico, luego de recopilar la información se procedió a plasmarlos en excel, estos fueron tabulados procesando la información en el programa estadístico IBM SPSS versión 25, que nos proporcionó las respectivas correlaciones según nuestros objetivos planteados, luego al final se continuó con las interpretaciones para el resultado.

3.6. Método de análisis de datos

La estadística descriptiva tiene como fin, determinar la data, valor o puntuación de cada una de las variables, también reunir, organizar, resumir, analizar para presentar los datos y el análisis inferencial, empleado para alcanzar a constatar conjeturas y evaluar un específico parámetro, también realiza pruebas de hipótesis, determinar relación y hacer predicciones (Hernández, et al., 2014).

En la presente investigación se empleó el método de análisis de datos descriptiva e inferencial, con la finalidad de procesar la data recopilada y obtener respuestas a

nuestras preguntas de investigación; también como aprobar o rechazar las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo sobre la indagación de las variables comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021; respetó la legalidad y propiedad intelectual, usando la norma APA cumpliendo de esta manera la confiabilidad en lo estipulado según el art. 15 del código de ética de la universidad Cesar Vallejo.

Por otro lado, se respetó el conflicto de intereses entre los participantes que realizaron la presente investigación, aportando la información para el estudio de manera responsable y honesta.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo - descriptivo

Variable comunicación formal

Tabla 1

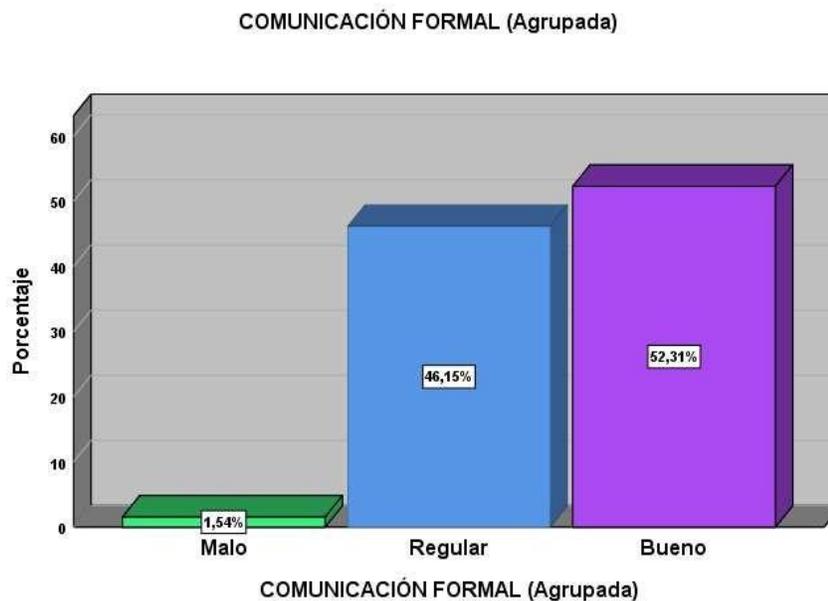
Distribución de frecuencia de la comunicación formal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	30	46,15	46,15	47,69
	Bueno	34	52,31	52,31	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 1

Diagrama de barras de la variable comunicación formal



En la tabla 1 y figura 1 podemos visualizar que la variable comunicación formal es buena con 52.31%, también el 46.15% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

Dimensión comunicación descendente

Tabla 2

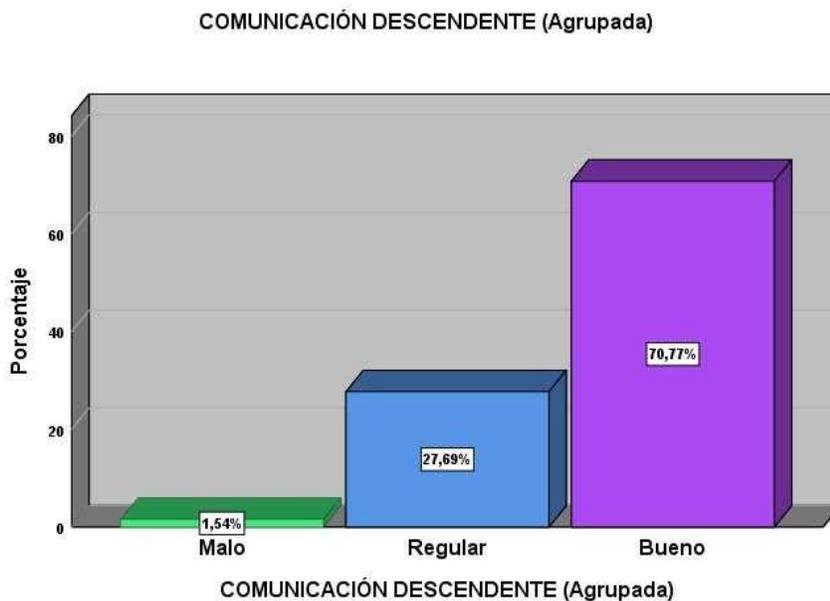
Distribución de frecuencia de la comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	18	27,69	27,69	29,23
	Bueno	46	70,77	70,77	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 2

Diagrama de barras de la dimensión comunicación descendente



En la tabla 2 y figura 2 podemos visualizar que la dimensión comunicación descendente es buena con 70.77%, también el 27.69% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

Dimensión comunicación ascendente

Tabla 3

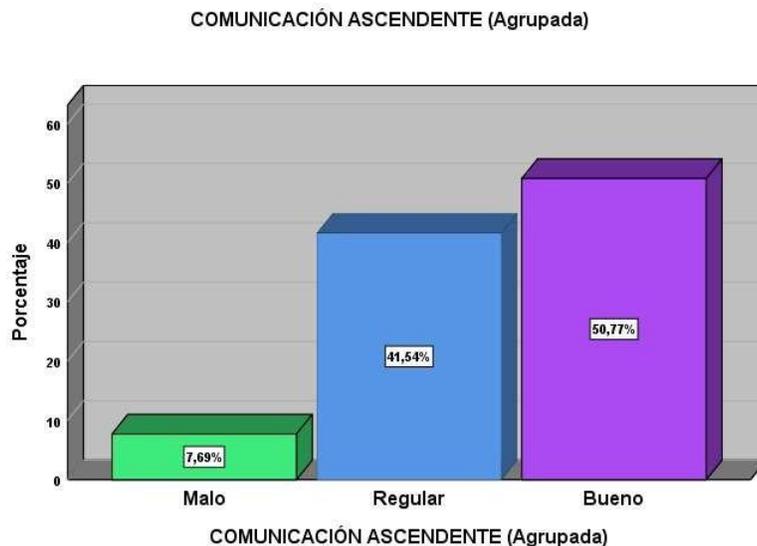
Distribución de frecuencia de la comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	7,69	7,69	7,69
	Regular	27	41,54	41,54	49,23
	Bueno	33	50,77	50,77	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 3

Diagrama de barras de la dimensión comunicación ascendente



En la tabla 3 y figura 3 podemos visualizar que la dimensión comunicación ascendente es buena con 50.77%, también el 41.54% mostraron que es regular y para el 7.69% es mala.

Dimensión comunicación horizontal

Tabla 4

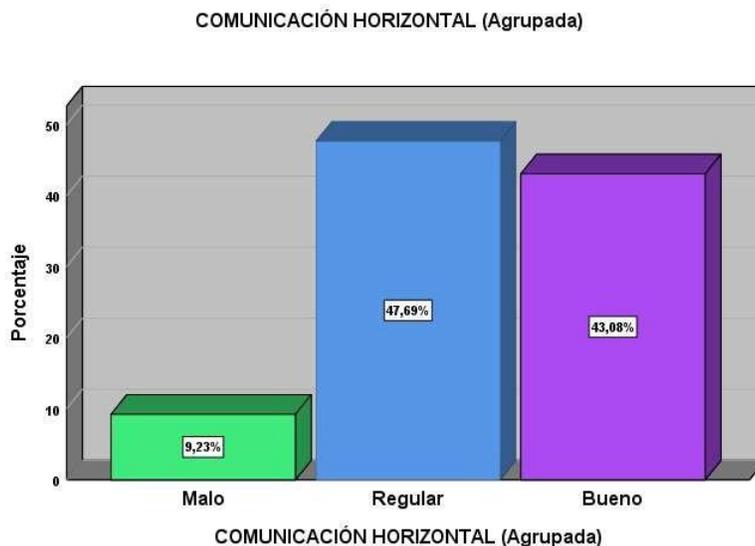
Distribución de frecuencia de la comunicación horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	9,23	9,23	9,23
	Regular	31	47,69	47,69	56,92
	Bueno	28	43,08	43,08	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 4

Diagrama de barras de la dimensión comunicación horizontal



En la tabla 4 y figura 4 podemos visualizar que la dimensión comunicación horizontal es buena con 43.08%, también el 47.69% mostraron que es regular y para el 9.23% es mala.

Variable comportamiento individual

Tabla 5

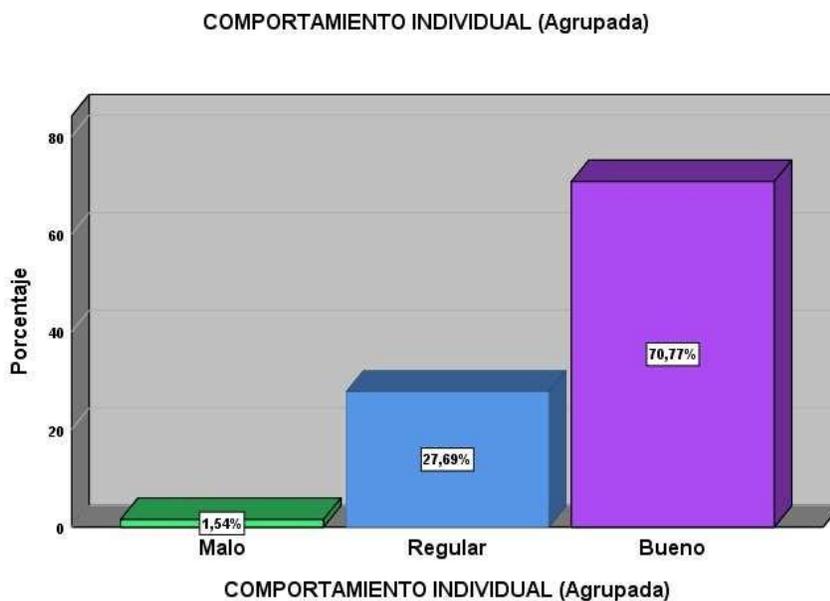
Distribución de frecuencia del comportamiento individual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	18	27,69	27,69	29,23
	Bueno	46	70,77	70,77	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 5

Diagrama de barras de la variable comportamiento individual



En la tabla 5 y figura 5 podemos visualizar que el comportamiento individual es bueno con 70.77%, también el 27.69% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

Dimensión personalidad

Tabla 6

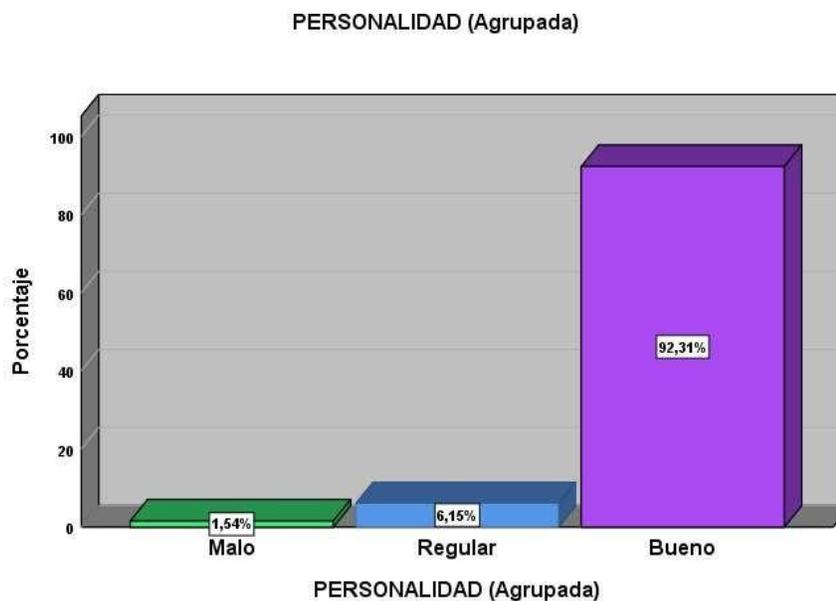
Distribución de frecuencia de la personalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	4	6,15	6,15	7,69
	Bueno	60	92,31	92,31	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 6

Diagrama de barras de la dimensión personalidad



En la tabla 6 y figura 6 podemos visualizar que la personalidad es buena con 92.31%, también el 6.15% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

Dimensión actitud

Tabla 7

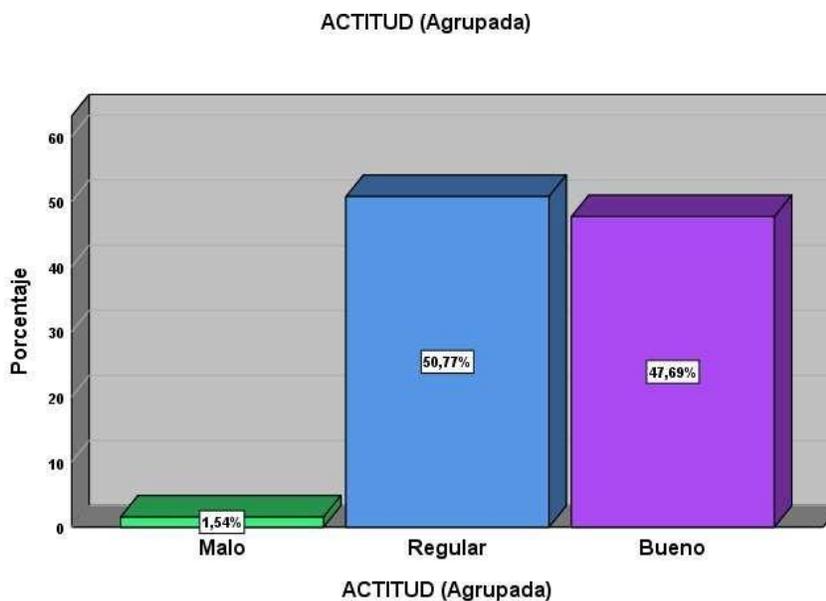
Distribución de frecuencia de la actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	33	50,77	50,77	52,31
	Bueno	31	47,69	47,69	100,00
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 7

Diagrama de barras de la dimensión actitud



En la tabla 7 y figura 7 podemos visualizar que la actitud es buena con 47.69%, también el 50.77% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

Dimensión percepción

Tabla 8

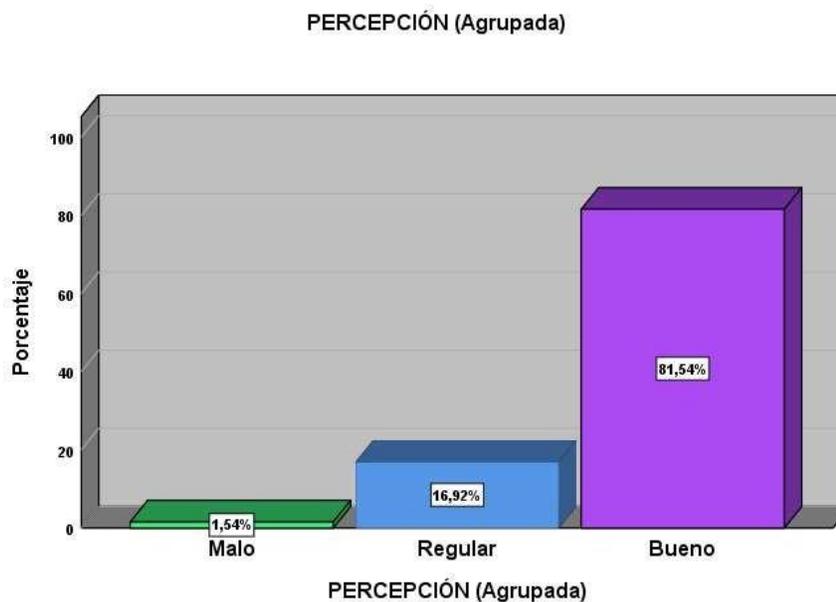
Distribución de frecuencia de la percepción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	11	16,92	16,92	18,46
	Bueno	53	81,54	81,54	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 8

Diagrama de barras de la dimensión percepción



En la tabla 8 y figura 8 podemos visualizar que la percepción es buena con 81.54%, también el 16.92% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

Dimensión aprendizaje

Tabla 9

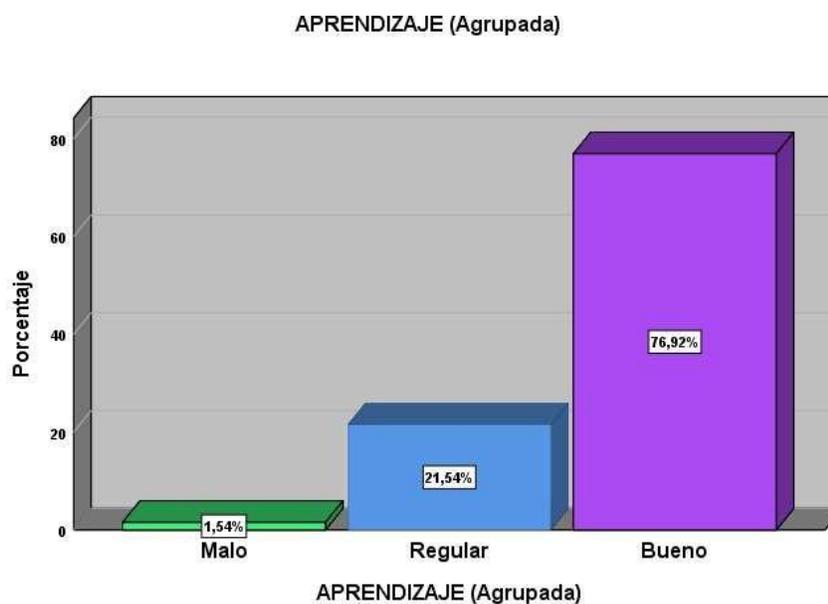
Distribución de frecuencia del aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	14	21,54	21,54	23,08
	Bueno	50	76,92	76,92	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 9

Diagrama de barras de la dimensión aprendizaje



En la tabla 9 y figura 9 podemos visualizar que el aprendizaje es bueno con 76.92%, también el 21.54% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

Dimensión motivación

Tabla 10

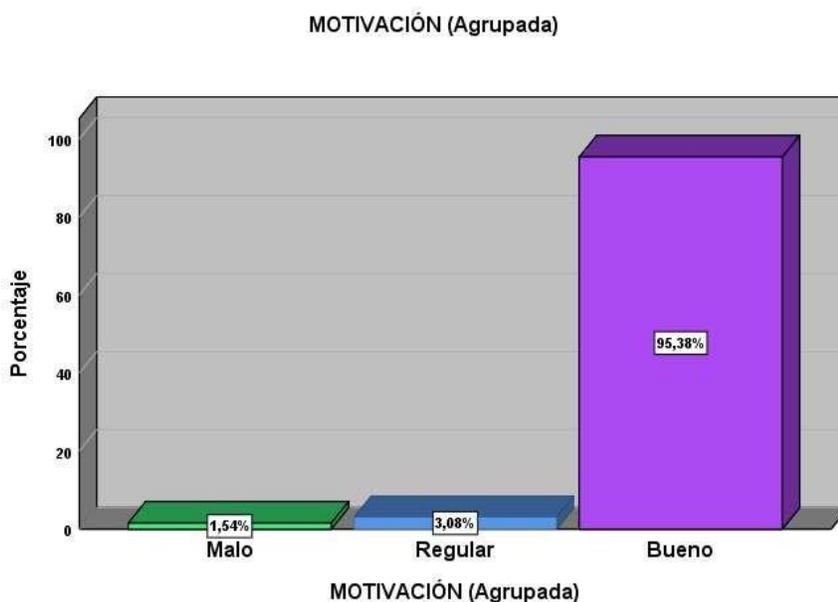
Distribución de frecuencia de la motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,54	1,54	1,54
	Regular	2	3,08	3,08	4,62
	Bueno	62	95,38	95,38	100,00
	Total	65	100,00	100,00	

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

Figura 10

Diagrama de barras de la dimensión motivación



En la tabla 10 y figura 10 podemos visualizar que la motivación es buena con 95.38%, según la percepción de los trabajadores encuestados, el 3.08% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 11

Grado de relación según coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración fuente propia, con base en Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Nivel de significancia

Según la regla de decisión: si sale la respuesta sig. bilateral ≤ 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Si sale la respuesta sig. bilateral > 0.05 entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación directa entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

H_1 : Existe relación directa entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

Tabla 12

Correlación entre la comunicación formal y comportamiento individual de los trabajadores de Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021

			COMUNICACIÓN FORMAL	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN FORMAL	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

En la tabla 12 se evidencia una sig. (bilateral) = 0.000 \leq 0.05 de manera que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, entonces, si existe relación directa entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Analizando el coeficiente Rho Spearman es 0.692, ello significa que existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa entre la comunicación descendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

H1: Existe relación directa entre la comunicación descendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

Tabla 13

Correlación entre la comunicación descendente y comportamiento individual de los trabajadores de Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021

			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

En la tabla 13 se evidencia una sig. (bilateral) = 0.000 ≤ 0.05 de manera que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, entonces, si existe relación directa entre la comunicación descendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, analizando el coeficiente Rho Spearman es 0.626, ello significa que existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa entre la comunicación ascendente y el comportamiento

individual de los trabajadores de Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores,
2021.

H1: Existe relación directa entre la comunicación ascendente y el comportamiento individual de los trabajadores de Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

Tabla 14

Correlación entre la comunicación ascendente y comportamiento individual

			COMUNICACIÓN ASCENDENTE	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	Coeficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

En la tabla 14 se evidencia una sig. (bilateral) = 0.000 ≤ 0.05 de manera que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, entonces, si existe relación directa entre la comunicación ascendente y el comportamiento individual de los trabajadores de Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Analizando el coeficiente Rho Spearman es 0.612, ello significa que existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa entre la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

H1: Existe relación directa entre la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021.

Tabla 15

Correlación entre la comunicación horizontal y comportamiento individual

		COMUNICACIÓN HORIZONTAL		COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,581**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	65	65	
	COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	Coeficiente de correlación	,581**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	65	65	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS, versión 25

En la tabla 15 se evidencia una sig. (bilateral) = 0.000 ≤ 0.05 de manera que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, entonces, si existe relación directa entre la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los

trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, analizando el coeficiente Rho Spearman es 0.581, ello significa que existe una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se considera la hipótesis alterna H1, donde si existe relación directa entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. También se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman con 0.692 lo que se interpreta en una correlación positiva considerable y con una significancia bilateral de $0.000 \leq 0.05$. Dicho resultado podemos encontrar relación en la comunicación formal y en el comportamiento individual, como indica Ventura (2018) en su tesis titulada comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa parque del recuerdo, Santiago de Surco, quien asegura que la comunicación interna es fundamental para toda organización, ayudando a contribuir a una mejor gestión donde se integra y coordina con todos los miembros del área, adicionando a esto una buena información para el logro de los objetivos con un feed back constante generando una confianza entre el empleado y empleador. Se evidencia el coeficiente de correlación de 0.567 con sig. bilateral de 0.000. Como Chiavenato (2009) en su libro "Comportamiento organizacional" menciona que la comunicación es fundamental para toda organización la cual su objetivo es lograr la armonía y solidez del comportamiento de los individuos; asimismo, la comunicación organizacional es el proceso donde se comparte información en diferentes niveles jerárquicos. En la actualidad, la comunicación se ha industrializado a lo largo de todo el proceso de la empresa pasando por distintos canales de formalidad de los que intervienen dentro de una cadena de mando o responsabilidad determinada por la empresa. De esta manera se puede definir los objetivos, indicaciones de cómo hacer el

trabajo como también las prácticas y procedimientos destinados a adoptar valores organizacionales.

En base a la conclusión de la primera hipótesis específica se evidencia una sig. (bilateral) = $0.000 \leq 0.05$ de manera que se niega la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , entonces, si hay conexión directa en la comunicación descendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Examinando el coeficiente Rho Spearman es 0.626, ello significa que hay una correlación positiva considerable, también se logró demostrar que para los colaboradores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, la comunicación descendente es buena con 70.77%, el 27.69% mostraron que es regular y para el 1.54% es mala, mostrando en líneas generales que la comunicación descendente es identificado por los trabajadores de esta compañía, en torno a dicho análisis la solución del estudio se asemeja con, Ríos (2020), en su indagación “Eficacia de la comunicación descendente en colaboradores de McDonald’s, Lima”, donde el 38.83% de los encuestados indicaron que la comunicación descendente es buena, logrando reconocer que la teoría de la contingencia continua en vigencia para investigaciones que aborden temas relacionados a comunicación organizacional, tal como sucede con la comunicación descendente, Ríos (2020) en su indagación “Eficacia de la comunicación descendente en colaboradores de McDonald’s, Lima”, también menciona que los resultados llevan en primer lugar las acciones de comunicación siendo la razón principal para ejecutarlas y ponerla en práctica en toda las tareas y actividades que plantea la compañía, también al ser un proceso transversal la compañía hace posible se incluya una gran diversidad de formas y métodos para comunicar con la misma

intensidad la incorporación de componentes de un mensaje que se comunican en una compañía, en este caso en la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores. Por otro lado Kreps (1995) citada por Lizarazo (2016), la comunicación organizacional es la forma de recolectar información importante de la compañía siendo el corazón la esencia la fuerza dominante dentro de la empresa, también se comprende como un conjunto de métodos y tareas orientadas a permitir aligerar el trayecto de los mensajes entre los miembros de la compañía, entre el modelo más importante destaca a la comunicación descendente que fluye desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir la comunicación van desde el superior hasta el subordinado basándose en cinco principios fundamentales como son el adiestramiento, aclaración, asesoría, la puesta en marcha y por último la retroalimentación de las tareas.

De acuerdo con los resultados de la segunda hipótesis específica se evidencia una sig. (bilateral) = $0.000 \leq 0.05$ de manera que se niega la hipótesis nula H_0 y se aprueba la hipótesis alterna H_1 , entonces, si hay conexión directa en la comunicación ascendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Examinando el coeficiente Rho Spearman es 0.612, representa que hay una correlación positiva considerable, también se logró demostrar que para los colaboradores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, la comunicación ascendente es buena con 50.77%, el 41.54% mostraron que es regular y para el 7.69% es mala, donde la comunicación ascendente es fluida entre los subordinados con las personas que dirigen la compañía, estos resultados obtenidos en la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL se asemejan con los resultados de Mendoza (2019), en su investigación, "La valoración de

la comunicación interna ascendente y el engagement laboral en los colaboradores de la empresa privada Fractal, Lima 2019” muestran sus resultados del primer objetivo específico entre lo más relevante, los encuestados respondieron con un 42% que la comunicación ascendente es buena, también menciona que estos resultados es un reflejo de un grupo de colaboradores que no poseen habilidades al momento de manifestarse en el interior de la compañía, sin embargo, el otro grupo de colaboradores tiene la capacidad de poder interactuar y vincularse de un modo distinto entre sus colegas de trabajo ocasionando una excelente comunicación individual. En el mismo sentido Ladino (2017), en su libro “Teorías de la comunicación”, tiene como concepto a la comunicación organizacional como el trueque constante de investigación dentro de la compañía a nivel estructural dándose el flujo de información al interior de la compañía, entonces bajo este panorama propone tres metodologías para la comunicación organizacional, la primera operacional, la segunda reglamentar y la tercera las relaciones públicas, también conceptúan a la comunicación organizacional desde un punto de vista de relación directa por medio del sujeto y el objeto basada en una apreciación dependiendo de los principios de la moral, ética y cultura de cada individuo de la compañía. Como principal objetivo es la de transmitir un mensaje para que transmita lo que el individuo desee, centrando la comunicación de manera eficaz para cooperar con otros que permita la satisfacción del deber completo, también a través de la comunicación ascendente el colaborador manifieste a su superior inmediato sus necesidades de aprecio y reconocimiento hacia sus compañeros y compañía.

Así mismo con los resultados de la tercera hipótesis específica se prueba una sig. (bilateral) = $0.000 \leq 0.05$ de manera que se niega la hipótesis nula H_0 y se acepta la

hipótesis alterna H1, entonces, si hay conexión directa en la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. Examinando el coeficiente Rho Spearman es 0.581, ello simboliza que hay una correlación positiva considerable, también se logró demostrar que para los colaboradores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, la comunicación horizontal es regular con 47.69%, el 43.08% indicaron que es buena, mientras que para el 9.23% la comunicación horizontal es mala, donde la comunicación horizontal no se da de forma adecuada, generando conflicto entre los colaboradores al no tener el reporte en tiempo justo para la gestión documentaria de la empresa, estos resultados obtenidos en la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL se asemejan con los resultados de Llachua (2019), en su investigación, “La comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros durante el primer semestre del 2019” muestran sus resultados en la dimensión horizontal un 76% en el nivel neutral, seguido de un 18% en un nivel conveniente, también menciona que sobresale un nivel regular en la comunicación horizontal la misma que se debe fortalecer para mejorar la comunicación a todo nivel, Carpio (2017), concluye que, si bien se tiene un buen manejo de la información, existen maneras de poder perfeccionar mejores técnicas para la gestión de la comunicación horizontal, también se debe agregar que Kreps (1995) indica que la comunicación horizontal facilita un adecuado ambiente cuando se desea tomar decisiones en la organización. Andrade (2005) en su libro “Comunicación organizacional interna: proceso disciplina y técnica”, define a la CO primero como proceso social a un grupo totalizado de mensajes que interactúan entre los integrantes de una compañía aplicando una gran variedad de canales; segundo como

una doctrina, que indaga la manera en que se dan los métodos dentro de las compañías; tercero como un grupo de procedimientos y tareas, que se genera por intermedio de la indagación del método de comunicación en la compañía que obran como desarrollo de estrategias encaminadas a agilizar el flujo de los mensajes entre los miembros de la compañía; destaca a la comunicación horizontal como el flujo del canal de comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico sea de una misma área o un departamento distinto de la compañía.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones de esta investigación se han enfocado en el oficio a los objetivos y descubrimientos obtenidos.

Primera

En cuanto al objetivo general se determinó la relación que existe entre la comunicación formal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. También se evidenció el coeficiente de correlación de Spearman con 0.692 lo que se interpreta en una correlación positiva considerable y con significancia bilateral de 0.000

Segunda

En cuanto al primer objetivo específico se determinó la relación que existe entre la comunicación descendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. También se evidencio el coeficiente de correlación de Spearman con 0.626 lo que se interpreta en una correlación positiva considerable y con significancia bilateral de 0.000

Tercera

En cuanto al segundo objetivo específico se determinó la relación que existe entre la comunicación ascendente y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. También se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman con 0.612 lo que se interpreta en una correlación positiva considerable y con significancia bilateral de 0.000

Cuarta

En cuanto al tercer objetivo específico se determinó la relación directa que existe entre la comunicación horizontal y el comportamiento individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021. También se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman con 0.581 lo que se interpreta en una correlación positiva considerable y con significancia bilateral de 0.000

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere al gerente general de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, crear un área de comunicación e imagen corporativa que se dedique a la recopilación y distribución de toda la comunicación formal dentro de los niveles jerárquicos y los procesos establecidos por la misma organización, también se debe adoptar nuevas tecnologías que ayuden a maximizar la comunicación formal estableciendo que las tareas y actividades sean prácticos y entendibles para los individuos que conforman la compañía.

Segunda

Se sugiere al gerente general de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, priorizar la creación del área de comunicación e imagen corporativa para encargarse de la comunicación interna y externa, utilizando mensajes claros, precisos y que se adapten al entendimiento de los colaboradores, también aprovechar el nivel bueno obtenido en las encuestas permitiendo así llegar al objetivo mediante la producción de todos los trabajadores brindándoles una buena información sobre la gestión que les corresponda realizar.

Tercera

Se sugiere al gerente general de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, crear estrategias de agregación para permitir conocer las necesidades de los colaboradores donde se pueda esclarecer sus incertidumbres y se alcancen posibilidades de progreso en todo el proceso de comunicación ascendente dentro de la

organización, también por parte de los altos cargos de la empresa darles a sus colaboradores un feedback necesario para que ellos sepan cual es la apreciación que tienen sobre el desenvolvimiento de sus actividades diarias, de esta manera prevalecer un clima laboral adecuado, basado en la responsabilidad, la motivación y el compromiso laboral.

Cuarta

Se sugiere al gerente general de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021, generar un plan de capacitaciones mensuales, sesiones de coaching, reuniones, feedback, para mejorar la comunicación horizontal, con todo esto el colaborador este presto a contribuir en el intercambio de ideas e interactúen sin esa dificultad de poder relacionarse con sus compañeros de trabajo y así llevar como resultado en la producción de sus funciones de la compañía.

REFERENCIAS

- Acosta, P. (2017). *Los factores del comportamiento organizacional en relación con la cultura organizacional y el bienestar laboral al interior de la empresa Scargo Security S.A.C.* Lima-2017.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1739>
- Adrianzen, K. (2018). *El comportamiento organizacional y su relación con la evaluación de desempeño en los colaboradores de la empresa S3A Trading SAC en Villa María del Triunfo,* 2018.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20500.13067/718>
- Alvarado, H. (2017). *Comportamiento organizacional* (1ra ed.). México: Grupo editorial patria. S.A. de C.V.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso disciplina y técnica.* (1ra ed.). España: Gesbiblo, S. L.
- Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio.* Revista alegría México, 63(2), 201-206.
<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Arredondo, F., Vásquez, J. y De la Garza, J. (2018). *Modelo de análisis estructural del comportamiento ciudadano organizacional: el caso de las empresas industriales del noreste de México.*
https://webcache.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/download/2593/3492?inline=1
- Bernal, C. y Sierra, H (2010). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Carpio, L. (2017). *La comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Narca S.A.C., 2017* (uigv.edu.pe)
- Carrasco S. (2006). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la administración* (7ma ed.). México: McGraw-Hill/interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: McGraw-Hill/interamericana editores.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (8va ed.). México: McGraw-Hill/interamericana editores.
- CONCYTEC. *Código nacional de la integridad científica*. Perú.
[https://portal.concytec.gob.pe/index.php/codigo-nacional-integridadcientifica/item/243- código-nacional-integridad-científica](https://portal.concytec.gob.pe/index.php/codigo-nacional-integridadcientifica/item/243-código-nacional-integridad-científica)
- Cruz, G. (2017). *La Comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25145/1/336%20o.e..pdf>
- Espejo, Y. (2018). *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huaura, 2016* (unjfsc.edu.pe).
- Frances, F., Alaminos, A., Penalva, C. y Santacreu, O. (2016). *El proceso de medición de la realidad social: la investigación a través de encuestas*. 46 colegio de bachilleres del estado de Sonora.
https://issuu.com/willycaroupla/docs/el_proceso_de_medicio_n_de_la_real.
- Francisco, A. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe Pueblo en el año 2016* (unjfsc.edu.pe)
- González, K. (2021). *Estudio realizado con asesores de venta de una empresa de materiales de construcción y el hogar ubicado en Quetzaltenango*. Gonzalez-Daniela.pdf (url.edu.gt)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: (6a. ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la investigación*.
https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. (1ra ed.). Colombia: Fondo editorial Areandino.
- Llachua, M. (2019). *La comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros durante el primer semestre del 2019* (uigv.edu.pe)
- López, P; Fachelli, S. (2015). *La encuesta. Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra. Universidad Autónoma de Barcelona. Capítulo II.3. 1ª edición. Edición digital. <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. (12ma ed.). Estados Unidos:

McGraw-Hill / Irwin

- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. Tegucigalpa, D.C., Honduras C.A.
- Martínez-Casasola, L. (2020). *Artículo científico “Comunicación formal: que es y cuáles son sus características”*. <https://psicologiymente.com/social/comunicacion-formal>
- Mejía, T. (2019). *Teoría de la comunicación: principios, componentes e historia*. <https://www.lifeder.com/teoria-de-la-comunicacion/>.
- Mendoza, M. (2019). *La valoración de la comunicación interna ascendente y el engagement laboral en los colaboradores de la empresa privada Fractal, Lima 2019* (ucv.edu.pe)
- Molina, L., Briones, I., y Arteaga, H. (2016). *En su artículo científico El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas*. Dialnet-El comportamiento organizacional y su importancia para - StuDocu.
- Moyón, C. (2019). *Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa estero salado “Fe y Alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución*. (ug.edu.ec).
- Ochoa, M. (2019). *Comunicación efectiva y comportamiento organizacional, estudio realizado con colaboradores del departamento de división cuartos de los hostales del instituto de recreación para trabajadores de la empresa privada de Guatemala IRTRA, San Martin Zapotitlán Retalhuleu*. Gonzalez-Daniela.pdf (url.edu.gt)
- Papic, K. (2019). *Artículo científico “Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile”*. (PDF) Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile (researchgate.net).
- Peraza, M. (2018). *Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio class IED*. (unilibre.edu.co)
- Ríos, A. (2020). *Eficacia de la comunicación descendente en colaboradores de McDonald’s, Lima, 2020*. (ucv.edu.pe)

- Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. México.
- Salinas, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela. pp 182.
http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=0B4EA4DF5C2BA31CDA1E577B16CD9AAC?sequence=1
- Tejada, M. (2019). *Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área de contact center de Lince, 2017*. (autonoma.edu.pe).
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. 2.a ed. Lima: Editorial San Marcos.
<https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Valle, M. (2014). *Artículo científico “La investigación en comunicación organizacional en Antioquia-Colombia”*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5529487.pdf>
- Ventura, Y. (2018). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa parque del recuerdo Santiago de Surco, 2018*. (autonoma.edu.pe).

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable comunicación formal

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA
COMUNICACIÓN FORMAL	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	DEFINICION DE OBJETIVOS	1. La empresa considera importante dar a conocer los objetivos de la empresa a todo el personal.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		INSTRUCCIONES DE TRABAJO	2. Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa.	
		PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3. La empresa establece y publica procedimientos administrativos para ser cumplidos.	
		ORIENTACIÓN	4. Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la empresa.	
		REALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO	5. Recibo mensajes positivos de parte de la empresa cuando realizo mi trabajo adecuadamente.	
		ADOCTRINAMIENTO	6. La empresa da a conocer los valores y forma de pensar a todo el personal.	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	PROBLEMAS Y EXCEPCIONES	7. Ante las dificultades que se presenta en las actividades a mi cargo informo el problema.	
		SUGERENCIAS PARA MEJORAR	8. Cuando siento que un proceso puede mejorar, doy a conocer a la empresa mi punto de vista y siento que soy escuchado.	
		INFORMES DE DESEMPEÑO	9. Cumple con notificar usted a tiempo las quejas y desavenencias a los superiores.	
		QUEJAS Y RECLAMACIONES	10. Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la empresa.	
		INFORMACION FINANCIERA Y	11. Se da a conocer sobre el estado de los resultados financieros y	

		CONTABLE	contables de la empresa.	
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS DEPARTAMENTOS	12. Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en las áreas de la empresa.	
		COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS	13. Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la empresa.	
		ASESORÍA DEL EQUIPO STAFF A LOS DEPARTAMENTOS DE LÍNEA	14. Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de las actividades encomendadas por la empresa.	

Matriz de operacionalización de la variable comportamiento individual

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	PERSONALIDAD	AJUSTE EMOCIONAL	1. Siento que mi personalidad es una guía de buena imagen para mis compañeros de trabajo.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre
		AFABILIDAD	2. Soy cortés cuando recibo alguna indicación sobre las funciones encomendadas a mi persona.	
		SIMPATIA	3. Tengo simpatía y carisma con mis compañeros logrando influenciar hacia el logro de los objetivos.	
		SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD	4. Soy responsable de tomar mis propias decisiones sin intervención de un tercero.	
		APERTURA E INTERÉS	5. Siento interés y curiosidad en mis actividades encomendadas.	
	ACTITUD	AFECTIVIDAD	6. Muestro afecto hacia la empresa.	
		COGNITIVO	7. Recuerdo con facilidad mis tareas y actividades que no son recurrentes.	
	PERCEPCIÓN	ATENCIÓN	8. Escucho de forma activa cuando mi compañero de trabajo solicita de mi apoyo.	
		SENSACION	9. Mi forma de interactuar muestra una sensación de buen trato.	
		SELECTIVIDAD	10. Selecciono mis actividades de trabajo desde lo más crítico hasta lo más básico.	
		CAPACIDADES	11. Busco desarrollar mis capacidades individuales de aprendizaje dentro de la empresa.	

APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS	12. Las técnicas de aprendizaje de la empresa ayudan a fortalecer mis conocimientos para ejecutar mis funciones.	5 = Siempre
	HABILIDADES	13. Realizo evaluaciones para conocer mis habilidades en la empresa.	
	COMPETENCIAS	14. Mediante concurso de talento, soy promovido para un cargo superior.	
MOTIVACIÓN	METAS Y OBJETIVOS	15. Recibo reconocimiento público cuando cumpla mis metas y objetivos.	
	INTENSIDAD	16. Le pongo energía a cada actividad de trabajo que realizo.	
	PERSISTENCIA	17. Persigo mis metas hasta alcanzarlas dentro de la empresa.	
	DESEO Y SATISFACCIÓN	18. Me siento motivado y satisfecho en mis actividades asignadas.	
	IMPULSO	19. Me siento impulsado a realizar cada una de mis tareas en función a mis necesidades de trabajo.	
SALARIOS E INCENTIVOS	20. La empresa premia con incentivos y reconoce el trabajo que realizo cuando evidencian mis capacidades positivas en el trabajo.		

Anexo 2: Instrumento de recaudación de datos de la variable comunicación formal

Instrucciones: El siguiente instrumento es anónimo. Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Variable 1: Comunicación formal						
	Dimensión 1: Comunicación descendente	1	2	3	4	5
1	La empresa considera importante dar a conocer los objetivos de la empresa a todo el personal.					
2	Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa.					
3	La empresa establece y publica procedimientos administrativos para ser cumplidos.					
4	Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la empresa.					
5	Recibo mensajes positivos de parte de la empresa cuando realizo mi trabajo adecuadamente.					
6	La empresa da a conocer los valores y forma de pensar a todo el personal.					
	Dimensión 2: Comunicación ascendente	1	2	3	4	5
7	Ante las dificultades que se presenta en las actividades a mi cargo informo el problema.					
8	Cuando siento que un proceso puede mejorar, entonces hago conocer a la empresa y soy escuchado.					
9	Cumple con notificar usted a tiempo las quejas y desavenencias a los superiores.					
10	Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la empresa.					

11	Se da a conocer sobre el estado de los resultados financieros y contables de la empresa.					
	Dimensión 3: Comunicación horizontal	1	2	3	4	5
12	Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en las áreas de la empresa.					
13	Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la empresa.					
14	Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de las actividades encomendadas por la empresa.					
¡Gracias por su colaboración!						

Instrumento de recaudación de datos de la variable comportamiento individual

Instrucciones: El siguiente instrumento es anónimo. Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Variable 2: Comportamiento individual						
	Dimensión 1: Personalidad	1	2	3	4	5
1	Siento que mi personalidad es una guía de buena imagen para mis compañeros de trabajo.					
2	Soy cortés cuando recibo alguna indicación directa de mis funciones.					
3	Tengo simpatía y carisma con mis compañeros logrando influenciar hacia el logro de los objetivos.					
4	Soy responsable de tomar mis propias decisiones sin intervención de un tercero.					
5	Siento interés y curiosidad en mis actividades encomendadas.					
	Dimensión 2: Actitud	1	2	3	4	5
6	Muestro afecto hacia la empresa.					
7	Recuerdo con facilidad mis tareas y actividades que no son recurrentes.					
	Dimensión 3: Percepción	1	2	3	4	5
8	Escucho de forma activa cuando mi compañero de trabajo solicita de mi apoyo.					
9	Mi forma de interactuar muestra una sensación de buen trato.					

10	Selecciono mis actividades de trabajo desde lo más crítico hasta lo más básico.					
	Dimensión 4: Aprendizaje	1	2	3	4	5
11	Busco desarrollar mis capacidades individuales de aprendizaje dentro de la empresa.					
12	Las técnicas de aprendizaje de la empresa ayudan a fortalecer mis conocimientos para ejecutar mis funciones.					
13	Realizo evaluaciones para conocer mis habilidades en la empresa.					
14	Mediante concurso de talento, soy promovido para un cargo superior.					
	Dimensión 5: Motivación	1	2	3	4	5
15	Recibo reconocimiento público cuando cumpla mis metas y objetivos.					
16	Le pongo energía a cada actividad de trabajo que realizo.					
17	Persigo mis metas hasta alcanzarlas dentro de la empresa.					
18	Me siento motivado y satisfecho en mis actividades asignadas.					
19	Me siento impulsado a realizar cada una de mis tareas en función a mis necesidades de trabajo.					
20	La empresa premia con incentivos y reconoce el trabajo que realizo cuando evidencian mis capacidades positivas en el trabajo.					
¡Gracias por su colaboración!						

Anexo 3: Calculo de la muestra

Tamaño de muestra finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{114 * (1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5}{((0.08 * 0.08) * (114 - 1) + (1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 65.0306486$$

Parámetro	Valor
N	114
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
e	0.08

n = Tamaño de la muestra

N = Población Total

Z = Nivel de confianza (que es 95%, equivalente a 1,96)

e = Margen de error (que es de un 8%, equivalente a 0.08)

p = Valor esperado del universo (50% del universo, equivalente a 0.5)

q = Valor esperado del universo (50% del universo, equivalente a 0.5)

Anexo 4: Validez del instrumento por expertos

Item	Grado	Expertos	Relación
1	Dra.	Luna Gamarra Magaly Ericka	Es aplicable
2	Mg.	Pachamorro Goyzueta Rosa Corina	Es aplicable
3	Mg.	Landeo Guerra Sergio Adolfo	Es aplicable
4	Mg.	Jara Olivas Roberd	Es aplicable

 **MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA** <mlunag12@ucvvirtual.edu.pe>
para Beatriz, mi, Juan ▾ 📧 sáb, 25 sept 17:34 ☆ ↶ ⋮

LOS INSTRUMENTOS SON APLICABLES.
Se adjunta la carta firmada.

El sáb, 25 sept 2021 a las 17:26, Beatriz Santos (<bscarolinal@gmail.com>) escribió:
Dra. Magaly,

Buenas tardes, envío la carta de Validación de instrumento para su revisión y aprobación.

A la espera de sus comentarios,

Integrantes:
Mauricio Rivera Juan Carlos
Santos Pizarro Liliana Beatriz

--
Liliana Santos Pizarro
Telf. 945844208
email: bscarolinal@gmail.com

--
Doctora en Administración
Magíster en Gestión Educativa
Licenciada en Educación
Licenciada en Administración
CLAD 11167

 **Rosa Corina Pachamorro Goyzueta** <rosacorinapg@hotmail.com>
para mí ▾ 📧 sáb, 2 oct. 18:09 ☆ ↶

Estimado señor Juan Carlos

Se remite el documento aprobado y validado sobre el cuestionario de Proyecto de Investigación.

??

ROSITA
QUE DIOS LOS BENDIGA 100PRE

De: Juan Carlos Mauricio Rivera <jujuan.mauricio@gmail.com>
Enviado: sábado, 2 de octubre de 2021 15:42
Para: rosacorinapg@hotmail.com <rosacorinapg@hotmail.com>
Cc: jmauriciori@ucvvirtual.edu.pe <jmauriciori@ucvvirtual.edu.pe>; LSANTOSPI@ucvvirtual.edu.pe <LSANTOSPI@ucvvirtual.edu.pe>; Bscarolinal@gmail.com <Bscarolinal@gmail.com>
Asunto: Fwd: CARTA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO // DPI

Estimada Licenciada Rosa:

De acuerdo a lo conversado, adjunto el instrumento para validación de nuestro Desarrollo del Proyecto de Investigación, con el nombre de "COMUNICACIÓN FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021". El cuestionario consta de 34 preguntas (primera variable 14 preguntas y segunda variable 20 preguntas).

Integrantes del Desarrollo de Proyecto de Investigación
Mauricio Rivera Juan Carlos
Santos Pizarro Liliana Beatriz



Sergio Landeo <sergio.landeog@gmail.com>
para LILIANA, mi, MAGALY ▾

dom, 3 oct 18:14 ☆ ↶ ⋮

Estimado Juan Carlos.
Adjunto envío validación de instrumento, al cual corregí los puntos 8 y 16.
Sds
Sergio Landeo.

El dom, 3 oct 2021 a las 16:17, JUAN CARLOS MAURICIO RIVERA (<jmauricion@ucvvirtual.edu.pe>) escribió:

Estimado Mg. Sergio Landeo:

De acuerdo a lo conversado, adjunto el instrumento para validación de nuestro Desarrollo del Proyecto de Investigación, con el nombre de "**COMUNICACIÓN FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021**". El cuestionario consta de 34 preguntas (primera variable 14 preguntas y segunda variable 20 preguntas).

Integrantes del Desarrollo de Proyecto de Investigación

Mauricio Rivera Juan Carlos
Santos Pizarro Liliana Beatriz

Quedo atento a sus comentarios con la aprobación o corrección de dicho instrumento.

Saludos Cordiales



ROBERD JARA OLIVAS <rjarao@ucv.edu.pe>
para mí ▾

11 oct 2021 18:22 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes
Les escribo para remitirles el formato de aprobación del instrumento de acuerdo a lo solicitado y hecha la verificación del caso remitir el formato firmado.
Saludos cordiales

Roberd Jara Olivas

Escuela Profesional De Economía
Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos | LIMA NORTE
T. 202-4342 anexo 2167 CEL 990883292

El sáb, 2 oct 2021 a las 16:07, JUAN CARLOS MAURICIO RIVERA (<jmauricion@ucvvirtual.edu.pe>) escribió:

Mg. Roberd Jara:
Tenga Ud. muy buenas tardes:

Somos alumnos de la Universidad César Vallejo de la carrera de Administración, Ciclo X; nuestros nombres:

- Juan Carlos Mauricio Rivera
- Liliana Beatriz Santos Pizarro

Solicitamos su apoyo para la revisión y aprobación en la validación de Instrumento de nuestro trabajo de Desarrollo de Proyecto de investigación de Tesis. Se adjunta la carta de Validación de Instrumento, aprobado por la Dra. Magaly Luna Gamarra

Muchas gracias y espero de su pronta respuesta,

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliana Beatriz							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN FORMAL	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	1. La empresa considera importante dar a conocer los objetivos de la empresa a todo el personal.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		INSTRUCCIONES DE TRABAJO	2. Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa.				
		PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3. La empresa establece y publica procedimientos administrativos para ser cumplidos.				
		ORIENTACIÓN	4. Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la empresa.				
		REALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO	5. Recibo mensajes positivos de parte de la empresa cuando realizo mi trabajo adecuadamente.				
		ADOCTRINAMIENTO	6. La empresa da a conocer los valores y forma de pensar a todo el personal.				
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	PROBLEMAS Y EXCEPCIONES	7. Ante las dificultades que se presenta en las actividades a mi cargo informo el problema.				
		SUGERENCIAS PARA MEJORAR	8. Cuando siento que un proceso puede mejorar, entonces hago conocer a la empresa y soy escuchado.				
		INFORMES DE DESEMPEÑO	9. Cumple con notificar usted a tiempo las quejas y desavenencias a los superiores.				
		QUEJAS Y RECLAMACIONES	10. Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la empresa.				
	COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	11. Se da a conocer sobre el estado de los resultados financieros y contables de la empresa.				
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS DEPARTAMENTOS	12. Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en las áreas de la empresa.				
		COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS	13. Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la empresa.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Firma del experto:		HORIZONTAL	ASESORIA DEL EQUIPO STAFF A LOS DEPARTAMENTOS DE LINEA	14. Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de las actividades encomendadas por la empresa.			
				Fecha: / /			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACION FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"									
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliana Beatriz									
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	PERSONALIDAD	AJUSTE EMOCIONAL	1. Siento que mi personalidad es una guía de buena imagen para mis compañeros de trabajo.		Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre				
		AFABILIDAD	2. Soy cortés cuando recibo alguna indicación directa de mis funciones.						
		SIMPATIA	3. Tengo simpatía y carisma con mis compañeros logrando influenciar hacia el logro de los objetivos.						
		SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD	4. Soy responsable de tomar mis propias decisiones sin intervención de un tercero.						
		APERTURA E INTERÉS	5. Siento interés y curiosidad en mis actividades encomendadas.						
	ACTITUD	AFFECTIVIDAD	6. Muestro afecto hacia la empresa.						
		COGNITIVO	7. Recuerdo con facilidad mis tareas y actividades que no son recurrentes.						
	PERCEPCIÓN	ATENCIÓN	8. Escucho de forma activa cuando mi compañero de trabajo solicita de mi apoyo.						
		SENSACIÓN	9. Mi forma de interactuar muestra una sensación de buen trato.						
		SELECTIVIDAD	10. Seleccione mis actividades de trabajo desde lo más crítico hasta lo más básico.						
	APRENDIZAJE	CAPACIDADES	11. Busco desarrollar mis capacidades individuales de aprendizaje dentro de la empresa.						
		CONOCIMIENTOS	12. Las técnicas de aprendizaje de la empresa ayudan a fortalecer mis conocimientos para ejecutar mis funciones.						
		HABILIDADES	13. Realizo evaluaciones para conocer mis habilidades en la empresa.						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

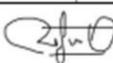
	COMPETENCIAS	14. Mediante concurso de talento, soy promovido para un cargo superior.			
	METAS Y OBJETIVOS	15. Recibo reconocimiento público cuando cumplo mis metas y objetivos.			
	INTENSIDAD	16. Le pongo energía a cada actividad de trabajo que realizo.			
	PERSISTENCIA	17. Persigo mis metas hasta alcanzarlas dentro de la empresa.			
	DESEO Y SATISFACCIÓN	18. Me siento motivado y satisfecho en mis actividades asignadas.			
	IMPULSO	19. Me siento impulsado a realizar cada una de mis tareas en función a mis necesidades de trabajo.			
	SALARIOS E INCENTIVOS	20. La empresa premia con incentivos y reconoce el trabajo que realizo cuando evidencian mis capacidades positivas en el trabajo.			
Firma del experto:		Fecha <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"						
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliana Beatriz						
Apellidos y nombres del experto: Mg. Roberd Jara Olivas:						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN FORMAL	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	1. La empresa considera importante dar a conocer los objetivos de la empresa a todo el personal.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre		
		INSTRUCCIONES DE TRABAJO	2. Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa.			
		PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3. La empresa establece y publica procedimientos administrativos para ser cumplidos.			
		ORIENTACIÓN	4. Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la empresa.			
		REALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO	5. Recibo mensajes positivos de parte de la empresa cuando realizo mi trabajo adecuadamente.			
		ADOCTRINAMIENTO	6. La empresa da a conocer los valores y forma de pensar a todo el personal.			
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	PROBLEMAS Y EXCEPCIONES	7. Ante las dificultades que se presenta en las actividades a mi cargo informo el problema.			
		SUGERENCIAS PARA MEJORAR	8. Cuando siento que un proceso puede mejorar, entonces hago conocer a la empresa y soy escuchado.			
		INFORMES DE DESEMPEÑO	9. Cumple con notificar usted a tiempo las quejas y desavenencias a los superiores.			
		QUEJAS Y RECLAMACIONES	10. Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la empresa.			
		INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	11. Se da a conocer sobre el estado de los resultados financieros y contables de la empresa.			
	COMUNICACIÓN	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS DEPARTAMENTOS	12. Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en las áreas de la empresa.			
		COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS	13. Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la empresa.			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

HORIZONTAL	ASESORIA DEL EQUIPO STAFF A LOS DEPARTAMENTOS DE LÍNEA	14. Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de las actividades encomendadas por la empresa.		
Firma del experto:		Fecha 07/ 10/ 2021		
Econ. Roberd Jara Olivas				

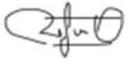
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"
 Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliána Beatriz
 Apellidos y nombres del experto: Mg. Roberd Jara Olivas:

ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	PERSONALIDAD	AJUSTE EMOCIONAL	1. Siento que mi personalidad es una guía de buena imagen para mis compañeros de trabajo.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		AFABILIDAD	2. Soy cortés cuando recibo alguna indicación directa de mis funciones.				
		SIMPATIA	3. Tengo simpatía y carisma con mis compañeros logrando influenciar hacia el logro de los objetivos.				
		SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD	4. Soy responsable de tomar mis propias decisiones sin intervención de un tercero.				
		APERTURA E INTERÉS	5. Siento interés y curiosidad en mis actividades encomendadas.				
	ACTITUD	AFECTIVIDAD	6. Muestro afecto hacia la empresa.				
		COGNITIVO	7. Recuerdo con facilidad mis tareas y actividades que no son recurrentes.				
	PERCEPCIÓN	ATENCIÓN	8. Escucho de forma activa cuando mi compañero de trabajo solicita de mi apoyo.				
		SENSACIÓN	9. Mi forma de interactuar muestra una sensación de buen trato.				
		SELECTIVIDAD	10. Seleccione mis actividades de trabajo desde lo más crítico hasta lo más básico.				
	APRENDIZAJE	CAPACIDADES	11. Busco desarrollar mis capacidades individuales de aprendizaje dentro de la empresa.				
		CONOCIMIENTOS	12. Las técnicas de aprendizaje de la empresa ayudan a fortalecer mis conocimientos para ejecutar mis funciones.				
		HABILIDADES	13. Realizo evaluaciones para conocer mis habilidades				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

	COMPETENCIAS	14. Mediante concurso de talento, soy promovido para un cargo superior.			
MOTIVACIÓN	METAS Y OBJETIVOS	15. Recibo reconocimiento público cuando cumplo mis metas y objetivos.			
	INTENSIDAD	16. Le pongo energía a cada actividad de trabajo que realizo.			
	PERSISTENCIA	17. Persigo mis metas hasta alcanzarlas dentro de la empresa.			
	DESEO Y SATISFACCIÓN	18. Me siento motivado y satisfecho en mis actividades asignadas.			
	IMPULSO	19. Me siento impulsado a realizar cada una de mis tareas en función a mis necesidades de trabajo.			
	SALARIOS E INCENTIVOS	20. La empresa premia con incentivos y reconoce el trabajo que realizo cuando evidencian mis capacidades positivas en el trabajo.			

Firma del experto:  Econ. Roberd Jara Olivas

Fecha 07 / 10 / 21

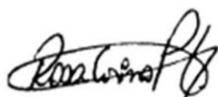
MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACION FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliana Beatriz							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Pachamorro Goyzueta Rosa Corina							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN FORMAL	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	1. La empresa considera importante dar a conocer los objetivos de la empresa a todo el personal.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		INSTRUCCIONES DE TRABAJO	2. Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa.				
		PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3. La empresa establece y publica procedimientos administrativos para ser cumplidos.				
		ORIENTACIÓN	4. Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la empresa.				
		REALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO	5. Recibo mensajes positivos de parte de la empresa cuando realizo mi trabajo adecuadamente.				
		ADOCRINAMIENTO	6. La empresa da a conocer los valores y forma de pensar a todo el personal.				
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	PROBLEMAS Y EXCEPCIONES	7. Ante las dificultades que se presenta en las actividades a mi cargo informo el problema.				
		SUGERENCIAS PARA MEJORAR	8. Cuando siento que un proceso puede mejorar, entonces hago conocer a la empresa y soy escuchado.				
		INFORMES DE DESEMPEÑO	9. Cumple con notificar usted a tiempo las quejas y desavenencias a los superiores.				
		QUEJAS Y RECLAMACIONES	10. Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la empresa.				
		INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	11. Se da a conocer sobre el estado de los resultados financieros y contables de la empresa.				
	COMUNICACIÓN	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS DEPARTAMENTOS	12. Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en las áreas de la empresa.				
		COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS	13. Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la empresa.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Firma del experto:	HORIZONTAL	ASESORIA DEL EQUIPO STAFF A LOS DEPARTAMENTOS DE LÍNEA	14. Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de las actividades encomendadas por la empresa.		



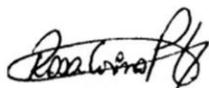
Rosa Corina Pachamorro Goyzueta
 Magister en Administración Pública
 Licenciada en Administración de Empresas
 CLAD - 10340

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"									
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliana Beatriz									
Apellidos y nombres del experto: Mg. Pachamorro Goyzueta Rosa Corina									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	PERSONALIDAD	AJUSTE EMOCIONAL	1. Siento que mi personalidad es una guía de buena imagen para mis compañeros de trabajo.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
		AFABILIDAD	2. Soy cortés cuando recibo alguna indicación directa de mis funciones.						
		SIMPATIA	3. Tengo simpatía y carisma con mis compañeros logrando influenciar hacia el logro de los objetivos.						
		SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD	4. Soy responsable de tomar mis propias decisiones sin intervención de un tercero.						
		APERTURA E INTERÉS	5. Siento interés y curiosidad en mis actividades encomendadas.						
	ACTITUD	AFECTIVIDAD	6. Muestro afecto hacia la empresa.						
		COGNITIVO	7. Recuerdo con facilidad mis tareas y actividades que no son recurrentes.						
	PERCEPCIÓN	ATENCIÓN	8. Escucho de forma activa cuando mi compañero de trabajo solicita de mi apoyo.						
		SENSACIÓN	9. Mi forma de interactuar muestra una sensación de buen trato.						
		SELECTIVIDAD	10. Seleccione mis actividades de trabajo desde lo más crítico hasta lo más básico.						
	APRENDIZAJE	CAPACIDADES	11. Busco desarrollar mis capacidades individuales de aprendizaje dentro de la empresa.						
		CONOCIMIENTOS	12. Las técnicas de aprendizaje de la empresa ayudan a fortalecer mis conocimientos para ejecutar mis funciones.						
		HABILIDADES	13. Realizo evaluaciones para conocer mis habilidades en la empresa.						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

	COMPETENCIAS	14. Mediante concurso de talento, soy promovido para un cargo superior.			
MOTIVACIÓN	METAS Y OBJETIVOS	15. Recibo reconocimiento público cuando cumpla mis metas y objetivos.			
	INTENSIDAD	16. Le pongo energía a cada actividad de trabajo que realizo.			
	PERSISTENCIA	17. Persigo mis metas hasta alcanzarlas dentro de la empresa.			
	DESEO Y SATISFACCIÓN	18. Me siento motivado y satisfecho en mis actividades asignadas.			
	IMPULSO	19. Me siento impulsado a realizar cada una de mis tareas en función a mis necesidades de trabajo.			
	SALARIOS E INCENTIVOS	20. La empresa premia con incentivos y reconoce el trabajo que realizo cuando evidencian mis capacidades positivas en el trabajo.			
Firma del experto:		Fecha 02 / 10 / 21			



Rosa Corina Pachamorro Goyzueta
Magister en Administración Pública
Licenciada en Administración de Empresas
CLAD - 10340

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliána Beatriz							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Sergio Adolfo Landeo Guerra							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN FORMAL	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	1. La empresa considera importante dar a conocer los objetivos de la empresa a todo el personal.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		INSTRUCCIONES DE TRABAJO	2. Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa.				
		PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3. La empresa establece y publica procedimientos administrativos para ser cumplidos.				
		ORIENTACIÓN	4. Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la empresa.				
		REALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO	5. Recibo mensajes positivos de parte de la empresa cuando realizo mi trabajo adecuadamente.				
		ADDOCTRINAMIENTO	6. La empresa da a conocer los valores y forma de pensar a todo el personal.				
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	PROBLEMAS Y EXCEPCIONES	7. Ante las dificultades que se presenta en las actividades a mi cargo informo el problema.				
		SUGERENCIAS PARA MEJORAR	8. Cuando siento que un proceso puede mejorar, entonces hago conocer a la empresa y soy escuchado.				
		INFORMES DE DESEMPEÑO	9. Cumple con notificar usted a tiempo las quejas y desavenencias a los superiores.				
		QUEJAS Y RECLAMACIONES	10. Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la empresa.				
	COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	11. Se da a conocer sobre el estado de los resultados financieros y contables de la empresa.				
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS DEPARTAMENTOS	12. Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en las áreas de la empresa.				
		COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS	13. Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la empresa.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

HORIZONTAL	ASESORIA DEL EQUIPO STAFF A LOS DEPARTAMENTOS DE LÍNEA	14. Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de las actividades encomendadas por la empresa.			
Firma del experto:	 S. Landeo 40950689	Fecha <u>03 /Octubre/2021</u>			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACION FORMAL Y COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL, MIRAFLORES, 2021"									
Apellidos y nombres del investigador: Mauricio Rivera, Juan Carlos y Santos Pizarro, Liliana Beatriz									
Apellidos y nombres del experto: Mg. Sergio Adolfo Landeo Guerra									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	PERSONALIDAD	AJUSTE EMOCIONAL	1. Siento que mi personalidad es una guía de buena imagen para mis compañeros de trabajo.	Escala tipo Likerts 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
		AFABILIDAD	2. Soy cortés cuando recibo alguna indicación directa de mis funciones.						
		SIMPATIA	3. Tengo simpatía y carisma con mis compañeros logrando influenciar hacia el logro de los objetivos.						
		SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD	4. Soy responsable de tomar mis propias decisiones sin intervención de un tercero.						
		APERTURA E INTERÉS	5. Siento interés y curiosidad en mis actividades encomendadas.						
	ACTITUD	AFFECTIVIDAD	6. Muestro afecto hacia la empresa.						
		COGNITIVO	7. Recuerdo con facilidad mis tareas y actividades que no son recurrentes.						
	PERCEPCIÓN	ATENCIÓN	8. Escucho de forma activa cuando mi compañero de trabajo solicita de mi apoyo.						
		SENSACIÓN	9. Mi forma de interactuar muestra una sensación de buen trato.						
		SELECTIVIDAD	10. Seleccione mis actividades de trabajo desde lo más crítico hasta lo más básico.						
	APRENDIZAJE	CAPACIDADES	11. Busco desarrollar mis capacidades individuales de aprendizaje dentro de la empresa.						
		CONOCIMIENTOS	12. Las técnicas de aprendizaje de la empresa ayudan a fortalecer mis conocimientos para ejecutar mis funciones.						
		HABILIDADES	13. Realizo evaluaciones para conocer mis habilidades en la empresa.						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

MOTIVACIÓN	COMPETENCIAS	14. Mediante concurso de talento, soy promovido para un cargo superior.			
	METAS Y OBJETIVOS	15. Recibo reconocimiento público cuando cumplo mis metas y objetivos.			
	INTENSIDAD	16. Le pongo energía a cada actividad de trabajo que realizo.			
	PERSISTENCIA	17. Persigo mis metas hasta alcanzarlas dentro de la empresa.			
	DESEO Y SATISFACCIÓN	18. Me siento motivado y satisfecho en mis actividades asignadas.			
	IMPULSO	19. Me siento impulsado a realizar cada una de mis tareas en función a mis necesidades de trabajo.			
	SALARIOS E INCENTIVOS	20. La empresa premia con incentivos y reconoce el trabajo que realizo cuando evidencian mis capacidades positivas en el trabajo.			
Firma del experto:		Fecha <u>03/Octubre /20201</u>			
	S. Landeo 40950689				

Anexo 5: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Item	Coeficiente	Relación
1	-1.00 a 0.00	No es confiable
2	0.10 a 0.49	Baja confiabilidad
3	0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
4	0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
5	0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Manuel Christopher (2005)

Nivel de confiabilidad de la variable comunicación formal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	14

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en el SPSS, se obtuvo un resultado de Alfa de Cronbach de 0.937, por lo que se determinó que es de Alta confiabilidad, así mismo el número de encuestados fue de 15 trabajadores para nuestro piloto.

Nivel de confiabilidad de la variable comportamiento individual

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	14

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en el SPSS, se obtuvo un resultado de Alfa de Cronbach de 0.963, por lo que se determinó que es de alta confiabilidad, así mismo el número de encuestados fue de 15 trabajadores para nuestro piloto.

Anexo 6: Carta de autorización de la empresa



Lima, 17 de setiembre de 2021

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Administración
Presente. -

Yo, JOSE MANUEL TIRADO PONCE, identificado con DNI 40824039 en calidad de representante legal de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL con RUC 20605546472, autorizo a Liliana Beatriz Santos Pizarro con DNI 41173539 y a Juan Carlos Mauricio Rivera con DNI 42721925 estudiantes del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado "Comunicación formal y Comportamiento Individual de los trabajadores de la empresa Peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores 2021". Los estudiantes asumen que toda información y resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtengan del mismo podría llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye a la formación del estudiante de la escuela de Administración.

Atentamente,


.....
José Manuel Tirado Ponce
GERENTE
PERUANA DE INTELIGENCIA COMERCIAL EIRL

Calle Dos de Mayo 534 Oficina 305 - Miraflores

TELEFONO: 404-7549

Anexo 7: Matriz de datos de la variable 1 comunicación formal

Nº	VARIABLE 01: COMUNICACIÓN FORMAL														SUMA TOTAL
	C. DESCENDENTE						C. ASCENDENTE					C. HORIZONTAL			
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	5	45
3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	59
4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	1	2	4	5	55
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	63
6	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	53
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
10	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	66
11	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	46
12	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	67
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
14	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	51
15	4	2	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	56
16	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	56
17	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	59
18	5	5	2	2	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	56
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	68
20	5	2	3	4	4	4	5	5	4	5	2	3	4	5	55
21	5	5	2	3	3	4	5	5	4	4	1	4	3	3	51

48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	59
51	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
53	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	49
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
56	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	45
57	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	52
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	50
61	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	61
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
63	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	61
64	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	58
65	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	4	49

Matriz de datos de la variable 2 comportamiento individual

Nº	VARIABLE 02: COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL																				SUMA TOTAL
	PERSONALIDAD					ACTITUD		PERCEPCIÓN				APRENDIZAJE				MOTIVACIÓN					
	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	97
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	3	78
3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	92
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	2	5	5	5	4	4	5	86
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	99
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	90
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
10	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	90
11	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	60
12	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78
15	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	86
16	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	77
17	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	92
18	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	3	5	4	5	4	5	5	4	5	84
19	4	2	2	3	2	3	4	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	74
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	83
21	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	2	4	79

22	5	5	5	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	75
23	4	5	5	3	2	5	4	2	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	82
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	81
25	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	79
26	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	83
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	95
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	95
29	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	89
30	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	91
31	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	91
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	95
33	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	92
34	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	91
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	90
36	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	90
37	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	91
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
39	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	94
40	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
41	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	92
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	88
43	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	84
44	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	86
45	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	89
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	92
47	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	90

48	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	79
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	89
50	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	78
51	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	75
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
55	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
56	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	65
57	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	90
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	80
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79
61	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	85
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
63	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	84
64	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	84
65	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79

